CARLOS EDUARDO SAMPAIO BURGOS DIAS
(ORGANIZADOR)

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

CARLOS EDUARDO SAMPAIO BURGOS DIAS
(ORGANIZADOR)

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Apoio pedagógico e assistência estudantil

Diagramação: Gabriel Motomu Teshima
Correção: Bruno Oliveira
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A643 Apoio pedagógico e assistência estudantil / Organizador Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-258-0226-8
DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.268221905

1. Estudantes. I. Dias, Carlos Eduardo Sampaio Burgos (Organizador). II. Título.

CDD 371.8

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

INTRODUÇÃO

Este livro sobre o apoio pedagógico e a assistência estudantil traz para o debate dois conceitos ainda em processo de consolidação. Embora o termo “apoio pedagógico” pareça ter uma relação direta com a assistência estudantil, especialmente após 2007 com o Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) que trouxe o apoio pedagógico como um dos dez eixos de atuação do Programa, o que notamos é que ele não se restringe a assistência estudantil, sobretudo quando pensamos em estruturas organizacionais, como pró-reitorias ou diretorias, ou quando falamos em público atendido.

A curiosidade por compreender o que entendemos por apoio pedagógico vem da minha atuação profissional como pedagogo lotado na assistência estudantil, curiosidade compartilhada por outros colegas, como a Michelle Toti, pedagoga na Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG), colega de doutorado e parceira nas descobertas acadêmicas e profissionais a respeito do tema.

O livro traz cinco capítulos, quatro deles adaptações de falas em eventos acadêmicos. A ideia com estes quatro capítulos foi transformar em textos, debates, ideias e reflexões acumuladas nos últimos anos com o intuito de ajudar outros profissionais que atuam com apoio pedagógico em serviços de apoio ao estudante do ensino superior. O livro busca trazer alguns elementos que possam contribuir com duas demandas dos profissionais dos serviços de apoio aos estudantes: a falta de materiais sobre o apoio pedagógico e o debate em torno da formação dos novos profissionais que chegam a assistência estudantil. Reconhecendo que o tema do apoio pedagógico é recente em termos de pesquisas acadêmicas e que novas pesquisas estão surgindo, este livro busca começar um debate: o que entendemos por apoio pedagógico? Fazer esse debate exige situar onde esse apoio pedagógico é realizado, e nos quatro primeiros capítulos do livro vamos transitar entre a assistência estudantil e os serviços de apoio aos estudantes, tendo como base para a discussão a literatura nacional e estrangeira a respeito.

No primeiro capítulo a “Assistência e permanência estudantil: reflexões para se pensar o apoio pedagógico” é feito um debate inicial buscando pensar a origem do apoio pedagógico na assistência estudantil e quais ideias ou teorias embasam as ações hoje. Dando sequência a esse debate, o segundo capítulo “Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: aspectos institucionais e perfil profissional” traz alguns números sobre a quantidade de universidades federais que realizam ações de apoio pedagógico e o número de servidores envolvidos com essas ações, assim como a formação deles e quando foram contratados. Para dar uma ideia sobre o que se entende e como se realiza o apoio pedagógico, o terceiro capítulo “O apoio pedagógico em serviços de apoio aos estudantes: experiências em Pró-Reitorias de Graduação e de Assistência Estudantil” traça um debate,

a partir de experiências concretas de apoio pedagógico em um diálogo possível entre pró-reitorias de graduação e de assistência estudantil. O quarto capítulo “Características gerais dos serviços de assuntos estudantis e a formação dos profissionais” nos traz novamente a uma reflexão mais geral sobre os serviços de apoio aos estudantes, apresentando um conjunto com dez características para pensarmos esses serviços. Por fim, no último capítulo “Apoio pedagógico: definições e desafios” buscando contribuir com a discussão e abrir o debate, algumas definições são propostas.

Aproveito para deixar registrado meus agradecimentos a duas colegas e amigas dos serviços de apoio aos estudantes, a Michelle Toti, pedagoga na Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG) e a Alessandra Ramada da Matta, enfermeira na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) campus Osasco. Agradeço não apenas a leitura e as contribuições para este livro e outros materiais, mas principalmente o apoio e parceria ao longo dos últimos anos.

Gostaria também de agradecer a Profa. Dra. Helena Sampaio, minha orientadora de mestrado e doutorado, pela confiança nesses anos e pelas sábias e pacientes orientações e incentivo para as publicações acadêmicas.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1

ASSISTÊNCIA E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL: REFLEXÕES PARA SE PENSAR O APOIO PEDAGÓGICO

Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias
Doutor em Educação pela Unicamp. Pedagogo na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) campus Osasco no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE).
Osasco (SP), Brasil.
http://lattes.cnpq.br/5525365551841212
https://orcid.org/0000-0001-8156-4278.
Contato: carlos.dias@unifesp.br

Esse capítulo é uma adaptação da segunda parte do webinário "Assistência e permanência estudantil" realizado de forma remota no dia 14 de abril de 2021 e organizado pelo Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES). O vídeo completo está disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=TamYIa82fMg

O intuito do texto é discutir a origem do apoio pedagógico na assistência estudantil. Para isso, faço duas questões iniciais:

1. Como o apoio pedagógico foi incluído entre os eixos do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes)?

2. Quando os formuladores do Pnaes pensaram o programa, o que eles imaginavam para o apoio pedagógico?

Não sei se eu vou conseguir responder a essas perguntas, mesmo pesquisando o tema nos últimos cinco anos, essas respostas não apareceram de maneira objetiva, inclusive continua sendo uma curiosidade acadêmica.

O texto está organizado em quatro partes: 1) A institucionalização da assistência estudantil; 2) Os estudos internacionais sobre assuntos estudantis; 3) Hipóteses para pensar o apoio pedagógico e; 4) Os pontos em comum, as bases e os desafios no apoio pedagógico. Nas considerações finais proponho um conjunto com quatro ideias e/ou conceitos para pensarmos o apoio pedagógico: a) Assistência estudantil; b) Processo de transição; c) Autorregulação da aprendizagem e; d) Afiliação.

A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

De acordo com Crosara *et al.* (2020) e Imperatori (2017) notamos que a constituição do Pnaes como uma política de estado revelou mudanças de concepção no que se entende por assistência estudantil. Mas, antes desse momento da assistência estudantil que veio com o Pnaes vou voltar aos anos 1970 para pensarmos o período que talvez seja o primeiro momento de uma estrutura, ou seja, servidores públicos, recursos financeiros e programas voltados a assistência aos estudantes. Para muitos profissionais que tem lidado com apoio pedagógico, compreender a origem deste dentro da assistência estudantil talvez possa ajudar no que se entende por apoio pedagógico, que por

sua vez pode ajudar na própria prática e fazer do apoio pedagógico.

A década de 1970 parece ser um período importante para pensarmos uma primeira estrutura de assistência estudantil, e consequentemente um lugar embrionário para se pensar a assistência estudantil para além do apoio material.

A criação da Diretoria de Assistência ao Estudante (DAE) no MEC pode ser considerada a primeira estrutura em termos de profissionais que se dedicaram a pensar a assistência estudantil (KOWALSKI, 2012; CROSARA *et al*, 2020). Isso acontece no mesmo período em que se deu o desenvolvimento de dois programas que de alguma forma parecem influenciar a concepção de assistência estudantil até hoje, programas que foram pensados com a exigência de contrapartidas laborais por parte dos estudantes. Eu penso que é nesse período que a gente começa a ter uma institucionalização da assistência estudantil, com um quadro de profissionais e alguns programas que vinculam recursos financeiros a um público específico que por sua vez cumpre com exigências para usufruto desses recursos.

Segundo Crosara *et al*., (2020) a DAE foi criada para garantir políticas nacionais de assistência sendo regulada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) de 1971 e responsável por ações nas áreas de alimentação, moradia, assistência médica e odontológica. Ainda segundo os autores, dois programas eram centrais nessa diretoria, o Programa Especial de Bolsa de Estudo (PEBE) e o Programa Bolsa Trabalho.

Já nos anos 1980, período de redemocratização do país, de conquista e ampliação de direitos sociais, que tem a Constituição Federal de 1988 ("Constituição Cidadã") como referência, é um período de algumas mudanças de concepção a respeito da educação e da assistência social.

É nesse período que a gente tem a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), por exemplo, e também do Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE), importante ator na discussão sobre as políticas de assistência estudantil (DIAS, 2021).

É nessa época também que em termos de políticas públicas a assistência social começa a ganhar espaço próprio e a gente desvincula um pouco esses dois direitos: a educação e a assistência social. É um período em que começamos a ter uma mudança de mentalidade, em relação aos direitos, mas que continuamos convivendo com programas criados em outras perspectivas, no caso da assistência estudantil tendo ainda o Pebe e o Programa Bolsa Trabalho como modelos.

Por que pensar isso é importante? Porque nos anos 1990 nós vamos ter uma grande influência de organismos internacionais na agenda das políticas públicas no Brasil. Nós temos dois modelos de Estado de Bem-Estar Social, um modelo mais europeu de direito universal e um modelo americano atrelando direitos a contrapartidas (MONNERAT *et al*., 2007).

São dois modelos diferentes, baseados em diferentes princípios que pensam como fazer a inclusão de pessoas dentro da cidadania, ou, como tornar essas pessoas cidadãs. O Brasil não fazendo parte nem da Europa nem dos EUA de alguma maneira é influenciado por esses dois modelos e essas duas ideias.

Se a gente olha para outras políticas públicas desse período, sobretudo dos anos 2000, nós temos o Programa Bolsa Família (PBF), que talvez seja o maior programa que nós temos no Brasil em termos de tamanho, abrangência e de pessoas atendidas, e que tem servido de referência para pensar outros programas e outras políticas públicas, inclusive sendo modelo para programas do tipo em outros países.

Quando a gente olha para o Pnaes não dá para dizer que a gente simplesmente olhou o PBF e fez uma transposição dele para uma "política de assistência social" no ensino superior. Mas, pensando enquanto movimento de ideias, de discussões num mesmo período histórico, me parece que essas políticas têm um certo diálogo, uma certa aproximação. O PBF tem algumas contrapartidas como pré-requisito, à frequência na escola e a carteira de vacinação, exigências e/ou contrapartidas que no desenho desse programa buscam garantir as crianças das famílias atendidas o acesso à cidadania, pelo mecanismo do direito a saúde e a escola (MONNERAT *et al.*, 2007). Em que pese às discussões sobre o assunto e a vinculação de direitos enquanto uma obrigação, muitos estudos mostram que as crianças das famílias atendidas pelo PBF passaram a acessar a educação e a saúde desde então. Embora também seja um ponto polêmico dentro da assistência estudantil a questão das contrapartidas, também temos pessoas que defendem essas contrapartidas como mecanismo de afiliação acadêmica desses estudantes ao ensino superior, especialmente quando essas contrapartidas estão integradas a programas de ensino, pesquisa e extensão, como o próprio Pnaes prevê.

OS ESTUDOS INTERNACIONAIS SOBRE ASSUNTOS ESTUDANTIS

Fazendo uma pausa nessa discussão sobre o contexto da assistência estudantil e das políticas sociais no Brasil, mas também pensando o movimento de ideias, trago uma reflexão para pensarmos os assuntos estudantis nos Estados Unidos da América (EUA), país que é referência quando pensamos em serviços de apoio aos estudantes (UNESCO, 2009; TOTI e POLYDORO, 2020).

Schwartz e Stewart (2016) fazem uma periodização, uma categorização histórica dos serviços de assuntos estudantis nos EUA e chamam esses períodos de "eras" do desenvolvimento desses serviços nos EUA. Essas eras dos assuntos estudantis, no caso americano, são tão antigas quanto o próprio ensino superior nos EUA, muito mais antigo que o brasileiro e que desde o princípio já criou instituições, universidades ou "*colleges*", com seus serviços de apoio aos estudantes (TOTI e POLYDORO, 2020). A seguir, apresento

as “eras” dos Assuntos Estudantis nos EUA, segundo esses autores:

1. 1636 – 1850: “era do paternalismo”
2. 1850 – 1914: “era da vida acadêmica”
3. 1914 – 1945: “era do movimento estudantil”
4. 1945 – 1970: “era dos anos de ouro do ensino superior”
5. 1970 – 1994: “era do consumismo nos assuntos estudantis”
6. 1994 – 2010: “era da aprendizagem dos estudantes”
7. 2010 – Atual: “era do profissionalismo” (SCHWARTZ e STEWART, 2016).

É interessante perceber que a história desses serviços nasce com uma era chamada de “paternalista” seguida de outras eras até os “anos de ouro do ensino superior”, período que por meio de uma série de políticas de acesso, os EUA fazem a expansão do seu ensino superior se abrindo a diferentes públicos que até então não o frequentavam. Na sequência temos o que os autores chamam de “era do consumismo” e depois a “era da aprendizagem”, da qual eu faço um destaque para pensarmos em seguida sobre o apoio pedagógico na assistência estudantil. Mas, voltando aos EUA, é nessa era que, segundo Schwartz e Stewart (2016), as instituições de ensino superior norte-americanas e os serviços de assuntos estudantis passam a dar atenção àquilo que os estudantes estão aprendendo ou que deveriam estar aprendendo. Por fim, em relação aos dias de hoje, os autores a chamam de “era do profissionalismo”, período de desenvolvimento desses serviços de assuntos estudantis por meio de associações e cursos.

A ideia de trazer essa periodização dos assuntos estudantis nos EUA pode parecer um pouco anacrônica e descontextualizada ao pensarmos o ensino superior no Brasil e a assistência estudantil, a ideia aqui não é reproduzir modelos ou tentar encaixar nossa experiência num modelo externo, como somos um grupo de estudos, penso que olhar para outros modelos e experiências nos permite pensar a nossa própria realidade.

Pensando sobre a assistência estudantil no Brasil, também temos uma periodização proposta por Kowalski (2012). Assistência estudantil e assuntos estudantis não são coisas que podemos dizer que são equivalentes, a assistência estudantil é mais específica que os assuntos estudantis. Mas, esse é um ponto que ainda temos muito que conversar, nós temos nas universidades federais Pró-Reitorias que são chamadas de assuntos estudantis e outras que são de assistência estudantil, algumas vezes isso pode significar a mesma coisa, em outras vezes não. Na prática elas têm sido muito parecidas pela responsabilidade em gerir os recursos do Pnaes e o fato de ter uma Pró-Reitoria específica para essa finalidade, sobretudo a partir dos anos 2010, mostra a importância do tema para as instituições (VARGAS e HERINGER, 2016). Esse debate sobre assistência estudantil e

assuntos estudantis.

Kowalski (2012) propõe a periodização da assistência estudantil em três fases, começando com a criação da casa do estudante em Paris na França em 1928. A passagem da primeira para a segunda fase se dá no período de redemocratização do Brasil e o marco simbólico desse período é a criação do Fonaprace em 1987. Essa fase se encerra, segundo ela, com o Pnaes no ano de 2007.

Durante a segunda fase da assistência estudantil, de 1987 a 2007 tivemos as pesquisas elaboradas pelo Fonaprace para conhecer o perfil dos estudantes de graduação das universidades federais. Essas pesquisas catalisaram algumas discussões sobre o ensino superior público federal, inclusive dando outro ritmo a essas discussões, como a necessidade de recursos específicos para se fazer a assistência estudantil. Elas mostraram qual é o público de estudantes nessas universidades e desde a primeira pesquisa, o percentual de estudantes que apresentavam algum tipo de vulnerabilidade socioeconômica se mostrou significativo, começando com cerca de 40% em 1996 para mais de 70% em 2018 (FONAPRACE, 2019).

Essas pesquisas também ajudaram a mostrar que esses estudantes apresentavam outras dificuldades, além das dificuldades socioeconômicas. Elas trouxeram dados que mostram que só os recursos materiais não eram suficientes para se pensar a permanência dos estudantes. Se a gente olha para as duas últimas pesquisas do Fonaprace de 2014 e 2018 elas mostram que os estudantes, quando perguntados sobre qual era a principal dificuldade deles, as respostas indicaram que as dificuldades financeiras e as dificuldades acadêmicas ou com os estudos estavam em igual proporção. A pesquisa não traz dados desagregados que poderiam mostrar se os estudantes com maior vulnerabilidade socioeconômica apresentam mais dificuldades acadêmicas, ou estudantes ingressantes apresentam mais dificuldades acadêmicas ou algum recorte de raça, cor, gênero ou etnia. Em todo caso, os dados globais indicam que as dificuldades acadêmicas ou com os estudos representam um ponto relevante ao se pensar à permanência estudantil.

As respostas das dificuldades financeiras e das dificuldades acadêmicas em igual proporção se devem provavelmente ao fato de que alguns estudantes tiveram suas necessidades materiais supridas e então apontaram as dificuldades acadêmicas e com os estudos como a mais relevante para eles. A questão não é qual é a maior necessidade ou não, e sim que existem diferentes necessidades e que muitas vezes um mesmo estudante apresenta as duas necessidades, uma mais material e outra com os estudos. Então, esses dados nos sugerem que existe uma área de atuação importante dentro da assistência estudantil que são essas dificuldades acadêmicas com os estudos, ou, o que nós chamamos de apoio pedagógico.

Num artigo recente, Braga e Dal Pará (2021) se apoiando nessas fases da assistência estudantil defendem que a terceira fase se encerrou em 2016 com a aprovação da Emenda

Constitucional nº 95, conhecida como a "emenda do teto de gastos". Provavelmente nós precisaremos de outro momento para nos debruçarmos sobre essa questão, dos recursos financeiros, uma vez que é um período em que a curva de recursos financeiros destinados à assistência estudantil se inverte: se de 2007 a 2014 os valores cresciam, a partir de 2015 eles começaram a diminuir, seja em valores absolutos, corrigidos pela inflação ou em proporção a quantidade de estudantes que ingressam e necessitam desse tipo de suporte.

A ideia de trazer essas diferentes ideias é pensarmos e discutirmos os nossos serviços e o apoio pedagógico dentro de um contexto. Assim, a partir das fases de Kowalski (2012) e das reflexões de Braga e Dal Pará, (2021), temos as 4 fases da assistência estudantil:

1ª fase: 1928 – 1987 (casa do estudante em Paris / FONAPRACE)

2ª fase: 1987 – 2007 (FONAPRACE / Reuni e Pnaes)

3ª fase: 2007 – 2019 (Pnaes / Emenda Constitucional 95/2016)

4ª fase: 2016 – atual (Emenda Constitucional 95/2016)

HIPÓTESES PARA PENSAR O APOIO PEDAGÓGICO

Começando a analisar mais especificamente o apoio pedagógico, vou propor algumas hipóteses para pensarmos de onde ele talvez tenha surgido. Essas hipóteses não estão organizadas de forma sequencial ou cronológica, estão organizadas em tópicos para facilitar o nosso debate:

- A defesa da assistência estudantil para além do apoio material;
- A experiência de outros países e as referências bibliográficas;
- A inclusão de estudantes de primeira geração;
- Programas de assistência que exigem contrapartidas acadêmicas;
- A expansão do ensino superior

A primeira hipótese é de que os profissionais mais antigos da assistência estudantil, aqueles que começaram a atuar desde os anos 1970 com as primeiras estruturas da assistência estudantil, começam a perceber que só a assistência material não era suficiente. É aqui onde, talvez, esses profissionais começaram a pensar em algumas atividades no sentido de apoiar os estudantes na rotina de estudos deles, ajudando-os a desenvolver algumas habilidades e competências requeridas para ser um estudante universitário. Nesse percurso, esses antigos profissionais começaram a requisitar a contratação de outros profissionais com outras formações que pudessem apoiar esse processo.

Já a segunda hipótese pode ser pensada a partir da experiência de serviços de apoio aos estudantes em outros países e a disponibilização de referencial bibliográfico, muito porque a expansão do ensino superior em outros países aconteceu em outros momentos, anterior a expansão no Brasil. Se a gente pegar os EUA e a Europa como exemplos, a expansão do sistema de ensino superior deles aconteceu um pouco antes da nossa, e, apesar da importação que às vezes fazemos de algumas ideias sem fazer uma crítica e uma reflexão da nossa realidade, esses referenciais acabaram servindo para gente pensar as nossas questões. Quando vamos analisar a experiência internacional nós vamos ver que a aprendizagem dos estudantes é uma dimensão do trabalho dentro de alguns serviços de apoio aos estudantes.

A inclusão dos estudantes de "primeira geração" no ensino superior brasileiro pode ser uma terceira hipótese que nos ajuda a pensar o apoio pedagógico, visto que esses estudantes aparentemente trazem algumas dificuldades de adaptação mais complexas que as já conhecidas dificuldades da transição da educação básica para a educação superior. Isso porque a questão vai além de você aprender a estudar da maneira como a universidade espera que um estudante desse nível de ensino estude, há uma série de leituras de códigos e normas do ensino superior que não se dão apenas nas aulas, sendo necessária uma imersão num mundo aparentemente estranho, um mundo estrangeiro a cultura e aos hábitos de muitos desses estudantes de primeira geração. E, parte desses estudantes de primeira geração compõe o público majoritário da assistência estudantil, então, penso que a chegada desse novo público que ao procurar a assistência estudantil trouxe consigo questões para além do apoio material, e talvez até além do apoio com os estudos, necessitando de um suporte para sua adaptação ao ensino superior. É nesse espaço que o apoio pedagógico parece ser um mecanismo de apoio, que ajuda os estudantes no desenvolvimento de uma rotina de estudos e também nesse processo de afiliação (COULON, 2008).

A quarta hipótese para pensarmos o surgimento do apoio pedagógico são os auxílios financeiros e materiais da assistência estudantil, ou, mais especificamente, as contrapartidas acadêmicas que muitos desses auxílios exigem. Nós temos uma série de editais que fazem uma vinculação com contrapartidas acadêmicas e possivelmente nós tenhamos reivindicações dos estudantes do tipo, "eu reconheço que não tenho um desempenho acadêmico como o edital exige, mas o que eu gostaria de saber é quem é que pode me ajudar a estudar melhor, porque com o conhecimento que eu cheguei aqui eu não consigo acompanhar os estudos". Possivelmente, essa situação cria a necessidade institucional de que tenhamos um profissional ou algum tipo de serviço ou programa que apoie a aprendizagem deste estudante. Então, essa também pode ser uma das hipóteses para pensarmos a criação de algumas ações e serviços de apoio pedagógico aliada a contratação de profissionais para apoiar os estudantes com as exigências e contrapartidas

dos editais de auxílios da assistência estudantil.

Por fim, a quinta hipótese é a própria expansão do ensino superior. Nós temos vários trabalhos apontando para a diversificação do público estudantil com essa expansão, mas aqui estou me referindo mais ao crescimento numérico dos estudantes. O crescimento do número de matrículas exigiu o crescimento do quadro de profissionais técnico-administrativos em educação (TAE), sendo que parte desses novos profissionais contratados foi alocada na assistência estudantil. Vejamos o quadro abaixo:

	2002	**2006**	**2010**	**2014**	**2018**
Universidades Federais	43	53	58	63	63
Matrículas na graduação	500459	556231	763891	1046467	1123649
Docentes	48056	52881	74059	88748	97580
Técnico-administrativos	57573	59637	86577	102626	108878

Quadro 1) Número de universidades federais, matrículas na graduação, docentes e técnico-administrativos em educação no período de 2002 a 2018.

Fonte: DIAS, 2021, p.104.

A relação entre o número de estudantes e de técnicos é praticamente a mesma de antes da expansão em torno de um TAE para cada 11 estudantes. Embora essa relação entre TAE e estudantes tenha se mantido quase a mesma, em números absolutos o que percebemos é que o número de TAE em geral dobrou nesse período, e a chegada de mais técnicos à assistência estudantil nesse período, sobretudo de 2008 em diante, trouxe também a contratação de profissionais com diferentes formações, como psicólogos, pedagogos e profissionais com outras licenciaturas (DIAS, 2021).

O que nós percebemos é que os profissionais que tem lidado com o apoio pedagógico, sejam eles pedagogos, técnicos em assuntos educacionais, psicólogos, assistentes sociais ou profissionais com outras formações, chegaram à assistência estudantil ou foram contratados especialmente nesse período da expansão do ensino superior (DIAS, 2021). Então, esse é um período em que a universidade está se expandindo e se repensando, incluindo novas preocupações, como o apoio a aprendizagem dos estudantes.

Essas hipóteses combinadas nos ajudam a pensar como se deu o aparecimento do apoio pedagógico e sua ligação com a assistência estudantil, especialmente a partir do Pnaes que o colocou como um dos seus eixos. Mas, mesmo constando como um eixo, da forma como está no Pnaes, e pelos documentos públicos do Fonaprace, não sei se vamos conseguir responder quando, onde e porque o apoio pedagógico começou.

OS PONTOS EM COMUM, AS BASES E OS DESAFIOS NO APOIO PEDAGÓGICO:

Nessa seção abordo alguns pontos comuns, as bases e os desafios para pensarmos o apoio pedagógico. Como pontos em comum, três parecem ter ligação direta com a realização do apoio pedagógico atualmente:

- Editais de auxílios da assistência, por conta de contrapartidas acadêmicas;
- Indicadores institucionais de evasão, reprovação, trancamentos de matrícula etc.;
- Experiências de serviços de Orientação Educacional.

Não sei dizer se o apoio pedagógico em cada uma das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) começa de uma ou outra forma, mas, penso que de alguma maneira, o trabalho dos profissionais com o apoio pedagógico, sejam em serviços específicos ou por meio de programas e ações, de algum modo envolvem esses três pontos, os editais, os indicadores e as experiências anteriores da própria instituição. Penso que os serviços de orientação educacional presentes em algumas instituições de ensino superior serviram de modelos para pensarmos o apoio pedagógico hoje.

No trabalho que fizemos no ano passado (TOTI e DIAS, 2020), a partir dos relatos de experiência sobre apoio pedagógico, nós percebemos algumas coisas comuns no apoio pedagógico, que aqui vou chamar de bases do apoio pedagógico:

1. Legislação sobre ensino superior;
2. Pnaes / editais de auxílios;
3. Regimentos internos de graduação das IES;
4. Estudos institucionais sobre evasão x permanência;
5. Auditorias da Controladoria Geral da União (CGU);
6. Referencial bibliográfico (TOTI e DIAS, 2020).

Em termos de referencial bibliográfico nós não conseguimos perceber nenhuma referência bibliográfica específica sobre o apoio pedagógico. Nós trabalhamos com alguns relatos de experiência, que não dão conta de todas as experiências sobre apoio pedagógico no Brasil, mas, nos indicam que não há um referencial bibliográfico comum, e que os serviços e os profissionais que trabalham com apoio pedagógico têm buscado diferentes bibliografias para dar conta de pensar a própria atuação. Cada experiência que analisamos trabalha com um referencial teórico próprio, o que é muito interessante de pensarmos da perspectiva da autonomia desses profissionais na construção desses serviços e do apoio pedagógico, mas que também indica uma dificuldade de pensar o próprio apoio pedagógico.

A partir das experiências analisadas, concluímos que o apoio pedagógico tem uma ligação mais forte com a parte estrutural, em termos de legislação, editais, regimentos e indicadores, aqui incluindo as auditorias da CGU e a interpretação que esta faz do Pnaes.

Em termos de desafios para o apoio pedagógico, tomo como referência o trabalho de Toti (2020) que elenca cinco desafios para o apoio pedagógico:

- A fundamentação teórica
- A área de conhecimento
- A identidade profissional
- A legitimação institucional
- A avaliação das ações.

A fundamentação teórica, ou a ausência dela é uma das questões que nos levou ao doutorado, tanto eu quanto a Michelle Toti, assim como a própria criação desse grupo de estudos[1], que tem uma questão prática que o orienta pela ausência de referencial teórico: o que nós temos que fazer aqui? O "nós", somos os profissionais que realizam algum tipo de apoio pedagógico e o "aqui" é a assistência estudantil.

A área do conhecimento do apoio pedagógico é outro desafio porque me parece algo muito interdisciplinar, construído entre fronteiras de áreas do conhecimento (DIAS, 2021). Temos desde temas mais próximos a psicologia, por exemplo, a motivação dos estudantes em aprender, assim como as questões socioeconômicas dos estudantes, temas mais próximos do serviço social e da sociologia.

A questão da identidade profissional, algo que a gente lida constantemente, seja nas nossas instituições ou para além delas, também é um desafio. Quando falamos nessa identidade profissional ela passa pela identidade como servidor público, pela identidade no trabalho na educação superior, a identidade no cargo e a identidade na assistência estudantil. E, a construção dessa identidade numa área (apoio pedagógico) e num campo (assistência estudantil) que ainda estão em consolidação parece ser mais complexa do que quando se chega num lugar "pronto" ou mais consolidado (DIAS, 2021).

A legitimidade institucional, do apoio pedagógico e da assistência estudantil também é um importante desafio. Essa legitimidade, ou não, com certeza varia de instituição para instituição, mas de modo geral, pensar a assistência estudantil ou a permanência dos estudantes por meio de diferentes ações, como auxílios e apoio pedagógico ainda é algo em construção, mas em uma certa crescente.

Por fim, o último desafio é a avaliação das ações de apoio pedagógico. Eu penso

1 A Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) tem sediado o grupo de estudos sobre apoio pedagógico e serviços de apoio aos estudantes como um projeto de extensão, o Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES).

que nós temos várias ações acontecendo e em diferentes formatos, mas eu acho que a gente ainda não consegue dimensionar o quanto essas ações de fato estão contribuindo para os nossos objetivos. O excesso de demandas dificulta com que os serviços consigam avaliar suas próprias ações, se elas estão sendo efetivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, uma vez que a gente não tem um referencial teórico específico sobre apoio pedagógico, apresento um conjunto com quatro ideias ou conceitos que podem nos ajudar a pensar e construir um pouco das nossas referências (DIAS, 2022):

a. Assistência estudantil;

b. Processo de transição;

c. Autorregulação da aprendizagem e;

d. Afiliação.

A assistência estudantil é um referencial necessário, afinal o termo apoio pedagógico nasce da assistência estudantil e compreender o que se entende por assistência estudantil no campo teórico, assim como a concepção de assistência estudantil em nossas instituições é uma espécie de pré-requisito, não apenas para o apoio pedagógico, mas também para as demais áreas da assistência estudantil.

O processo de transição dos estudantes da educação básica para a educação superior é outro referencial importante, porque abarca um grupo significativo de estudantes das nossas instituições. Nós também vamos ter estudos complementando, pensando essa transição em termos biopsicológicos como da adolescência para a adultez (CARNEIRO e SAMPAIO, 2015), assim como estudos que trazem recortes de classe, raça, etnia, sexo que nos ajudam a situar essa transição em diferentes contextos. Nesse sentido, gostaria de destacar os estudos que abordam os estudantes de primeira geração, aqueles que são os primeiros em suas famílias a acessar o ensino superior, que podem apresentar processos de transição diferentes em relação aos estudantes que contam com algum tipo de background familiar (DIAS e SÁ, 2014) podendo talvez necessitar de maior suporte institucional em seu processo de afiliação.

Os estudos sobre autorregulação da aprendizagem, tanto do ponto de vista teórico como com modelos de atividades de intervenção são referenciais que podem nos apoiar na construção e entendimento do apoio pedagógico. São estudos que refletem sobre o processo de construção da autonomia dos estudantes em relação aos seus estudos, sugerindo muitas vezes intervenções por meio de oficinas e cursos que podem apoiar os estudantes nesse processo de aprender a aprender.

Por fim, a ideia de afiliação nos ajuda a pensar o engajamento do estudante universitário com sua aprendizagem, seu curso e sua instituição, aqui estamos também falando do senso de pertencimento. Muitos estudos mostram que os estudantes engajados com a sua aprendizagem apresentam maior persistência em seus cursos, e esse engajamento passa por esse senso de pertencimento a um grupo social, o de ser estudante universitário.

Esse conjunto com quatro ideias, assistência estudantil, transição, autorregulação da aprendizagem e afiliação combinam diferentes campos do conhecimento como a psicologia, a sociologia, o serviço social e a pedagogia e "nos dão pistas interessantes para pensarmos sobre o que é e como é feito o apoio pedagógico hoje nas instituições federais de ensino superior" (DIAS, 2022).

REFERÊNCIAS

BRAGA, Glauco Pereira de Oliveira e; DAL PARÁ, Keli Regina. Assistência estudantil: delimitações históricas e o novo quadro na conjuntura brasileira. **Cadernos Cajuína**, v.6, n.3, p.5-20, 2021. Disponível em: https://cadernoscajuina.pro.br/revistas/index.php/cadcajuina/article/view/489 Acessado em: 19/03/2021.

CARNEIRO, Virgínia Teles; SAMPAIO, Sonia Maria Rocha. Adultez emergente: um fenômeno normativo? **Revista Saúde e Ciência Online**, v.4, n.1, p.32-40, 2015.

COULON, Alain. **A condição de estudante: a entrada na vida universitária**. Salvador (BA): EDUFBA, 2008.

CROSARA, Daniela de Melo; SILVA, Leonardo Barbosa e; OLIVEIRA, Maria de Fátima. **Trajetória de institucionalização da Assistência Estudantil no Brasil.** In: SILVA, Leonardo Barbosa e; CROSARA, Daniela de Melo. **A assistência estudantil em debate: análise dos projetos de lei em tramitação no congresso nacional brasileiro.** Curitiba: Brasil, Publishing, 2020, p.16-39.

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. **O apoio pedagógico no campo da assistência estudantil no contexto da expansão do ensino superior no Brasil**. Tese (doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas (SP), 2021, 232p. Disponível em: http://www.repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/1166990 Acessado em: 14/12/2021.

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. O apoio pedagógico e a assistência estudantil: transição, afiliação e permanência estudantil. **Revista Eletrônica de Educação da** UFSCAR, São Carlos, 2022 [prelo].

DIAS, Diana; SÁ, Maria José. The Impact of the Transition to HE: emotions, feelings and sensations. **European Journal of Education**, v.49, n.2, p.291-303, 2014.

DUTRA, Natália Gomes dos Reis; SANTOS, Maria de Fátima de Souza. Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ**., Rio de Janeiro, v.25, n. 94, jan./mar. 2017, p. 148-181. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v25n94/1809-4465-ensaio-25-94-0148.pdf Acessado em: 03/01/2022.

FONAPRACE (Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis). **V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES – 2018**. Uberlândia (MG): ANDIFES; FONAPRACE, 2019. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2019/05/V-Pesquisa-do-Perfil-Socioecon%C3%B4mico-dos-Estudantes-de-Gradua%C3%A7%C3%A3o-das-Universidades-Federais-1.pdf Acessado em: 26/06/2019.

KOWALSKI, A. V. **Os (des)caminhos da política de assistência estudantil e o desafio na garantia de direitos**. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012, 179p.

MONNERAT, Giselle Lavinas; SENNA, Mônica de Castro Maia; SCHOTTZ, Vanessa; MAGALHÃES, Rosana; BURLANDY, Luciene. Do direito incondicional à condicionalidade do direito: as contrapartidas do Programa Bolsa Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.12, n.6, Dec./2007, p.1453-1462. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/csc/v12n6/v12n6a06.pdf Acesso em: 10/03/2021.

SCHWARTZ, Robert; STEWART, Dafina-Lazarus. **The history of student affairs.** In: Schuh, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti (Eds.). Student services: a handbook for the profession. 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016, p.63-88.

TOTI, Michelle Cristine da Silva; DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos. **Conquistas, possibilidades e desafios para os serviços e seus profissionais.** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.473-498.

TOTI, Michelle Cristine da Silva. **Universidade e Realidade – Apoio Pedagógico no Ensino Superior em tempos de pandemia**. Webinário: Tribuna Universitária realizado em 29 de julho de 2020. Disponível em: https://www.facebook.com/watch/?v=725289438323618

TOTI, Michelle Cristine da Silva; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. **Serviços de apoio a estudantes nos Estados Unidos da América e no Brasil.** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). **Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro.** São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.79-102.

VARGAS, Hustana Maria; HERINGER, Rosana. **Políticas de Permanência e Assistência Estudantil nas Universidades Federais Brasileiras: uma análise a partir dos websites.** In: CARMO, Gerson Tavares do (org.). **Sentidos da permanência na educação: o anúncio de uma construção coletiva.** Rio de Janeiro: Ed. Tempo Brasileiro: 2016, p.175-198.

UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). S**tudent Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices**. Paris, UNESCO, 2009.

CAPÍTULO 2

APOIO À APRENDIZAGEM DE ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS: ASPECTOS INSTITUCIONAIS E PERFIL PROFISSIONAL

Michelle Cristine da Silva Toti
Pedagoga na Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) da Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG). Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Unicamp. Alfenas (MG), Brasil.
http://lattes.cnpq.br/7903221052822397
http://orcid.org/0000-00030270-9649
Contato: mcristines@gmail.com

Esse capítulo é a transcrição da primeira parte do webinário "Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: diálogos entre Pró-Reitorias de Graduação e Assistência Estudantil" realizado de forma remota no dia 09 de novembro de 2020 e organizado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). O vídeo completo está disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=1lqGOAdAKx8

INTRODUÇÃO

Este texto é uma adaptação da fala realizada na ocasião das atividades de lançamento do livro "Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro", organizado por Carlos Dias, Soely Polydoro, Helena Sampaio e por mim (DIAS *et al*., 2020). A ideia sempre foi a de produzirmos um e-book gratuito, de livre acesso para que quem quisesse e sentisse a necessidade de conhecer outros serviços e um pouco do que já temos em termos de pesquisa e de fundamentação teórica, pudesse ter fácil acesso a este material. Neste capítulo, apresentarei e discutirei alguns aspectos dos relatos de experiência constantes nas partes 2 e 3 do livro, buscando construir uma aproximação entre essas experiências, identificando pontos em comum e refletindo sobre as informações que essas experiências nos dão sobre os serviços de Apoio Pedagógico no ensino superior. Falarei sobre vinculação institucional, perfil do profissional, pesquisas sobre o tema etc. Para essa discussão, cotejarei alguns dados da minha pesquisa de doutorado que teve o Apoio Pedagógico nas universidades federais como objeto de investigação.

AS INSTITUIÇÕES

As experiências relatadas no livro referem-se a 12 instituições, em sua maioria (8) universidades federais, mas com experiências de uma instituição privada confessional (PUC-Rio), estadual (Unicamp), militar pública (ITA) e internacional pública e paga (U.PORTO).

Nomeadamente (Imagem 1), as instituições apresentadas no livro são: Universidade do Porto, em Portugal, Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA), Pontifícia Universidade Católica (PUC-Rio), UNICAMP e as federais UFRJ, UFSCar, UFPE, UNIPAMPA, UFSM, UFSC, UNIFAL, UFOB. Sobre a UFRJ, constam dois capítulos, sobre a Divisão de Integração Pedagógica (Diped) e sobre o apoio

pedagógico específico para as engenharias.
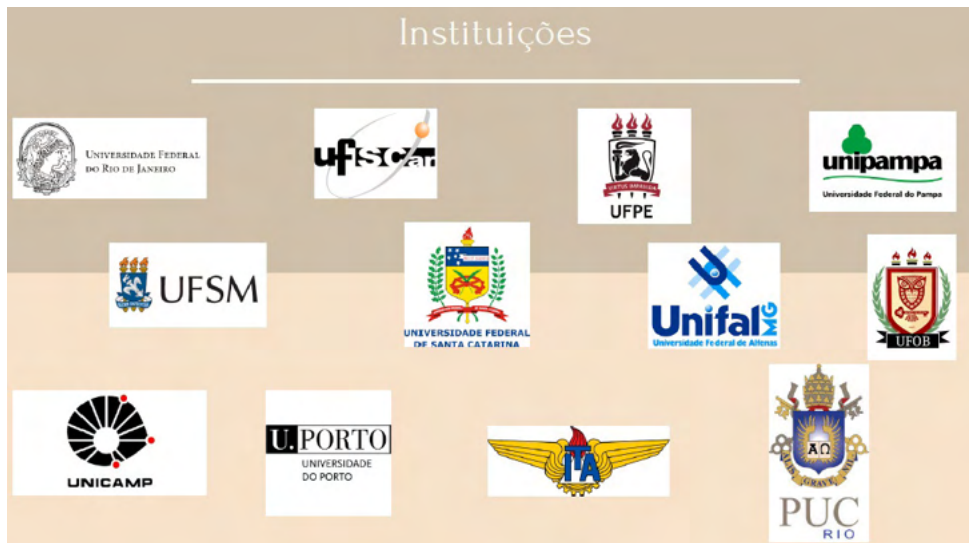
Imagem 1) Logotipo das Instituições de Ensino Superior (IES)

Fonte: elaborada pela autora

#Pracegover: Na imagem há o logo das 12 instituições citadas (da esquerda para a direita e de cima para baixo na ordem): UFRJ, UFSCAR, UFPE, Unipampa, UFSM, UFSC, Unifal-MG, UFOB, Unicamp, UPorto, ITA, PUC-RJ.

Destaco algumas informações sobre as universidades federais que participaram do livro: a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) é a primeira universidade brasileira; a Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG) uma instituição de ensino superior com mais de 100 anos, transformada em universidade federal em 2005; a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) tem um serviço de orientação educacional desde a década de 1970, o qual foi passando por transformações até a organização atual, sendo um serviço bastante tradicional na universidade; a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) teve o serviço criado após o Pnaes e o apoio pedagógico está vinculado a Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis (Proaes); A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) e a Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) foram criadas no Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), são universidades recentes, criadas pelo desmembramento de outras universidades já existentes (Universidade Federal de Santa Catarina e a Universidade Federal de Pelotas); por fim a Universidade Federal de Santa Catarina, uma instituição que, embora mais antiga, tem a política de ação afirmativa de reserva de vagas e o Pnaes como principais justificativas para a criação do Programa Institucional de Apoio Pedagógico aos Estudantes (Piape), experiência apresentada no livro. São universidades federais com características diferentes

que representam bem o nosso quadro atual de universidades federais, com instituições mais antigas, outras recentes criadas pelo Reuni; algumas instituições já existentes que foram transformadas em universidades ou campi que se transformaram em universidades; algumas com os serviços já existentes, mas a maioria com ações ou serviços de Apoio Pedagógico iniciados no período pós-Pnaes.

As políticas de expansão e democratização do acesso, representadas, principalmente, pelo Reuni[1] e Pnaes[2], fomentaram a contratação de mais profissionais para a atuação diretamente com os estudantes. Com o aumento do número de campi, de unidades, da interiorização e com a adoção de ações de permanência para os estudantes do ensino superior, houve a criação ou aumento de Pró-Reitorias, departamentos, setores para assumirem a responsabilidade pela gestão de recursos e ações de assistência estudantil e apoio aos estudantes. É importante frisar que ações de assistência estudantil e de apoio ao estudante já existiam antes dessas políticas, principalmente às relacionadas à moradia e alimentação, essas políticas de expansão e democratização do acesso dos últimos 20 anos, no entanto, mudaram o perfil do estudante universitário, garantiram recursos específicos para a assistência estudantil e universalizaram as ações de Apoio Pedagógico. Assim, a inclusão da área de apoio pedagógico no Programa Nacional de Assistência Estudantil reforçou a necessidade de contratação de novos profissionais que pudessem atender a essa área ainda inédita na maioria das universidades federais.

OS NOVOS PROFISSIONAIS

Falamos, portanto, de serviços recentes criados, principalmente, após Reuni e Pnaes, que levaram a um aumento na demanda de contratação de novos profissionais. De fato, dos 48 autores (técnico-administrativos dos cargos de Pedagogos, Psicólogo e Assistente Social e docentes) que escreveram os capítulos, 33 ingressaram no cargo entre 2010 e 2019. Como parte da minha pesquisa de doutorado[3] (TOTI, 2022) realizei um levantamento no Portal da Transparência (Imagem 3), entre setembro e outubro de 2020, que confirmou que quase 90% dos pedagogos que estão em exercício atualmente nas universidades federais foram contratados a partir de 2008, ou seja, como resultado das políticas de expansão e democratização do acesso ao ensino superior.

Neste levantamento consideramos as 63 universidades federais organizadas até 2019, e foco da minha pesquisa de doutorado, que possuem informações do seu quadro de servidores disponíveis no Portal da Transparência. Nessas 63 instituições somavam-se

---

1 O Reuni estipulou que as instituições que aderissem deveriam oferecer formação e apoio pedagógico aos docentes da educação superior que permitam a utilização de práticas pedagógicas modernas e o uso intensivo e inventivo de tecnologias de apoio à aprendizagem (BRASIL, 2007).

2 A Portaria 39/2007 do MEC definiu noves áreas de ações do Pnaes: I – moradia estudantil; II – alimentação; III – transporte; IV – assistência à saúde; V – inclusão digital; VI – cultura; VII – esporte; VIII – creche e; IX – apoio pedagógico.

3 Pesquisa em fase de defesa enquanto da publicação deste livro.

664 pedagogos. Destes, 83 tomaram posse até 2007 e 581 tomaram posse após 2007 e, provavelmente, encontraríamos situação semelhante nos dados para assistentes sociais e psicólogos. É interessante notar o quanto o pedagogo era pouco demandado, como técnico-administrativo, mesmo a despeito das dificuldades que tínhamos com contratação, era um profissional pouco presente nas universidades federais.

Temos, assim, o seguinte quadro para os profissionais do Apoio Pedagógico: Um profissional, mais comumente uma Pedagoga, que não teve nenhuma formação para a atuação com estudantes de ensino superior na graduação, sem muitas experiências institucionais nas quais se inspirar, com pouquíssima pesquisa e teoria nacional sobre o tema, sem cursos de pós-graduação específicos aos quais recorrer e, ainda, com um edital de concurso público que transmite uma ideia bastante errônea da função a ser desempenhada (Imagem 2). Os profissionais são, portanto, treinados na função (FRIED e LEWIS, 2009). Nos diálogos que ocorrem entre os profissionais de Apoio Pedagógico, nas atividades promovidas pelo Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES), a sensação de não saber o que fazer, como fazer e de não ter uma concepção institucional de Apoio Pedagógico, ao ingressar como profissional da área tem se mostrado uma angustia muito comum no início da carreira.

Imagem 2) Síntese do perfil dos profissionais e dos serviços de Apoio Pedagógico.
Fonte: elaborada pela autora.
#Pracegover: Na imagem há seis quadros descrevendo o perfil dos profissionais. No quadro a esquerda na parte de cima intitulado “recentes” há a descrição: “Do total de autores (48), quase ¾ (33) ingressaram no cargo entre 2010 a 2019”. Há uma flecha saindo do quadro com o seguinte texto: “Levantamento realizado em set./out. de 2020 mostra o mesmo resultado”. No quadro a direita parte superior intitulado “formação” descreve: “pedagogas, psicólogas, assistentes sociais”. Há uma flecha saindo do quadro com o seguinte texto: “como levantamento feito em 2018”. No quadro central intitulado “ações” descreve: “preponderam individuais”. No quadro a esquerda na parte baixa intitulado “Fundamentação teórica” descreve: “não foi possível encontrar padrões”. Há uma flecha saindo do quadro com o seguinte texto: “Autonomia? Ausência de referências?” No quadro do meio abaixo do central intitulado

"institucionalização" descreve: "todos os capítulos citam suas normas institucionais". No quadro a direita na parte baixa intitulado "vinculação" descreve: "Maioria Prograd". Há uma flecha saindo do quadro com o seguinte texto: "Não corresponde à realidade das universidades federais.

As experiências apresentadas no livro (DIAS *et al*., 2020) estão, em sua maioria, vinculadas à Pró-Reitoria de Graduação (Prograd), porém essa não é a realidade quando se considera o total das universidades federais, nas quais a maioria dos serviços estão vinculados a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e Assuntos Comunitários, que é responsável por gerenciar os recursos do Pnaes e as ações da Assistência Estudantil (TOTI, 2022). Essa associação do apoio pedagógico à Assistência Estudantil ocorreu por conta do Pnaes, que fomentou as ações dessa área ao incluí-la na Portaria Normativa 12/2007. Temos esse aporte legal a partir do Pnaes e isso, sem dúvida, fomentou a criação desses serviços. Mas já haviam Pró-Reitorias de Graduação que desenvolviam ações semelhantes ou afins e que deram continuidade. As experiências relatadas, independentemente da vinculação institucional do Apoio Pedagógico, demonstram a existência de diálogo e articulação entre as ações da Pró-Reitoria de Graduação, quando esses serviços estão vinculados com a Assistência Estudantil e vice-versa.

Em relação à formação inicial das profissionais atuantes nos serviços de Apoio Pedagógico, encontramos, majoritariamente, pedagogas, psicólogas e assistentes sociais. Esses dados coincidem com os que encontramos em um levantamento realizado nas universidades federais, que indicou que a maioria das profissionais envolvidas nesse tipo de apoio ao estudante são pedagogas, seguidas por psicólogas e assistentes sociais (TOTI, 2022). Esta constituição das equipes pode ser explicada pela organização dos serviços de apoio ao estudante, que, geralmente, estão nas Pró-Reitorias de Assistência Estudantil e articulam as áreas de Pedagogia, Psicologia e Assistência Prioritária (auxílios pecuniários).

AÇÕES E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/PESQUISAS

Sobre o tipo de ações desenvolvidas no âmbito do Apoio Pedagógico, preponderam nos relatos os atendimentos individuais. Dados recentes (TOTI, 2022) corroboram esse resultado. A principal ação são as individuais, com as ações coletivas (oficinas, palestras, rodas de conversa e ações de acompanhamento coletivo) vindo na sequência. As universidades desenvolvem essas ações concomitantemente, atendimento individual, ações coletivas, ações de acompanhamento, etc. Essa característica de atendimentos individuais é, provavelmente, uma influência da concepção Psicopedagógica Clínica, pois essas profissionais vêm de formações que não abordaram a atuação com estudantes do ensino superior, levando-as a recorrerem aos aportes e modelos já conhecidos. Ademais, há a dificuldade de encontrar outros modelos e experiências, outras possibilidades de atuação. No entanto, ao analisar a fundamentação teórica para a prática, só pudemos identificar o uso recorrente da legislação, não tendo sido possível destacar teorias ou autores para o

embasamento das ações, embora as autoras tenham mobilizado em seus textos, temas referentes ao ensino superior, aprendizagem e assistência e permanência estudantil e, em alguns relatos, tenham citado teóricos da educação como, por exemplo, Alain Coulon que desenvolveu a Teoria da Afiliação Universitária; Elisa Lucarelli que trabalha com o tema da assessoria pedagógica no ensino superior; Paulo Freire e sua Pedagogia Dialógica (TOTI e DIAS, 2020). Destaco três aspectos do contexto brasileiro que contribuem para esse resultado: a falta de tradição de serviços de apoio ao estudante nas universidades brasileiras (além dos auxílios pecuniários); a falta de pesquisas e produção teórica nacional sobre o tema; e a ausência da abordagem dessa possibilidade de atuação na formação inicial (TOTI, 2022). Não foram mobilizados referenciais teóricos de outros países como, por exemplo, da América Latina, da Europa ou dos Estados Unidos que já tem uma produção mais consolidada sobre serviços de apoio ao estudante.

A pesquisa sobre o Apoio Pedagógico vem aumentando (TOTI, 2022) e esse é um importante indicativo do crescimento do espaço dos serviços de apoio ao estudante e do engajamento dos seus profissionais na busca pela profissionalização e qualificação para a atuação na área. A formação acadêmica das autoras dos capítulos corroboram esse dado. A maioria das autoras, 34 de 48, haviam concluído o mestrado e três estavam com o mestrado em andamento. Das que já haviam concluído o mestrado, 11 defenderam dissertações que tratavam do ensino superior, aprendizagem ou suporte ao estudante. Das 48 autoras, 24 já haviam concluído o doutoramento e outras seis estavam com o doutorado em andamento e um havia interrompido o doutorado. Há a busca pela continuidade da formação e o atrelamento dessa formação e da pesquisa realizada com a atuação no serviço, articulando a prática profissional à pesquisa e formação acadêmica, ou seja, elas enriquecem a prática com pesquisa e educação de qualidade, levando esses resultados para os serviços. Salientamos a importância do Plano de Carreira dos Técnico-administrativos em Educação do Poder Executivo (Lei 11091/2005) que prevê a possibilidade de redução da carga horária para cursar mestrado e doutorado e, atendendo aos critérios estabelecidos pelas instituições, é possível gozar de afastamento total remunerado (BRASIL, 2005). Após a conclusão do curso de pós-graduação, o servidor tem um acréscimo na remuneração a título de Incentivo à Qualificação. Essas são políticas de carreira que incentivam a pesquisa e a continuidade da formação, e que foram alcançadas somente após muita luta dos servidores.

Todas as experiências apresentadas na obra (DIAS *et al.*, 2020) citaram suas normas institucionais, resoluções e regulamentações internas que regulam e legitimam institucionalmente esses serviços. Esse é um dado positivo ao considerarmos que os serviços estão sendo apresentados, discutidos e aprovados nas instâncias deliberativas superiores das universidades. Não se trata, somente, de atender aos trâmites institucionais ou, menos ainda, de burocratizar o serviço, mas de dar visibilidade aos serviços e legitimá-

los institucionalmente em colegiados que contam com a representação dos diversos segmentos da comunidade universitária, extrapolando o espaço físico e os profissionais do serviço (TOTI, 2022).

DIFICULDADES, DESAFIOS E POSSIBILIDADES

Para concluir, elenco os desafios e dificuldades encontrados nos relatos de experiências apresentados no livro e também a partir da pesquisa de doutorado sobre o apoio pedagógico (Imagem 3).

Imagem 3) Dificuldades, Desafios e possibilidades para se pensar o apoio pedagógico

Fonte: elaborada pela autora

#Pracegover: Na imagem intitulada “desafios/dificuldades ou possibilidades” há quadro imagens da esquerda para a direita. Na primeira há a imagem de uma estante com livros, abaixo da imagem um subtítulo “Pesquisas/avaliação” com a descrição: “sobre os nossos serviços de apoio aos estudantes”. Na imagem a seguir há carteiras escolares organizadas de forma enfileirada em dois corredores intitulada “Formação” com a descrição: “cursos específicos para atuação”. Na terceira imagem há um notebook no centro com duas mãos digitando algo e imagens quadriculadas de faces de pessoas no entorno em tonalidade azul. Intitulada “sistemas” com a descrição: “que possibilitem pesquisas institucionais e alertas antecipados”. Na última imagem a direita há pessoas sentadas em cadeiras no formato de um círculo intitulado “diálogo” com a descrição: “entre os profissionais e entre os profissionais e outros serviços”.

A produção de pesquisas sobre os serviços, produzindo dados e teorias de qualidade é um dos principais desafios. Em seguida, cito a necessidade de adoção de metodologias de avaliação das ações, que fornecerão dados para o aperfeiçoamento dos serviços e, ainda, para as pesquisas. Estamos falando, especificamente, sobre o serviço de apoio

pedagógico, mas, de forma geral, como o atendimento e acompanhamento desses serviços têm sido positivo ou não, se não tem gerado impacto, precisamos de mais informações desse tipo.

A formação, que ainda é uma dificuldade para os profissionais que atuam, a falta de eventos específicos, de cursos específicos, que deem segurança e fundamentação teórica para atuação nesses serviços e, portanto, para qualificações dessas ações.

O Brasil ainda precisa avançar no desenvolvimento de sistemas que nos permitam ter informações antecipadas sobre o risco de evasão. Temos várias pesquisas que indicam preditores de evasão, mas não temos sistemas que nos alertem precocemente, considerando dados acadêmicos do estudante. Os serviços têm adotado algumas estratégias de busca ativa, mas isso é muito mais complicado de fazer manualmente, pegando os dados que temos disponíveis no sistema, criando planilhas para cruzar informações. Como esse trabalho é muito pesado manualmente, em geral ele é feito só com alunos beneficiados com os auxílios da assistência prioritária. O desenvolvimento de sistemas pelas universidades para que se possa ter esses alertas sobre quando o estudante precisa do serviço, é extremamente importante, pois vivemos uma realidade em que o aluno quando procura esse apoio, ele já está numa situação que poderia ser evitada, que ele poderia ter recebido suporte e apoio adequado.

Outro desafio diz respeito ao fortalecimento do diálogo entre os profissionais e outros serviços. De forma geral, nos sentimos muito isolados, em muitas universidades é apenas um pedagogo, um psicólogo, um assistente social ou, as vezes, não tem essa equipe, é só um desses profissionais tentando atender todas essas demandas. A sensação de que não há ninguém para compartilhar, conversar, discutir ideias, propor possibilidades afeta o trabalho nesse sentido. Temos tentado construir redes de diálogo através do livro, através de grupo de estudo criado pelo Whatsapp e que tem sido bastante positivo para essas conversas diárias e para essas ações que temos proposto no sentido de formação. Esses quatro tópicos, na minha percepção, surgem como os principais desafios a serem enfrentados agora e nos próximos anos através da pesquisa e da prática desses profissionais.

Eu termino com a nossa frase final do livro:

> Como servidores públicos que atuam no apoio ao estudante, especificamente nas ações de apoio pedagógico, é nosso intento que esse livro chegue ao maior número possível de profissionais e que colabore para a construção de uma rede de diálogo e apoio, de compartilhamento de anseios e desafios. Que possamos, coletivamente, desenvolver a área de apoio pedagógico como direito dos estudantes de graduação, como importante ação de permanência e como ferramenta de justiça social (TOTI e DIAS, 2020, p. 497).

Quero agradecer às autoras e autores desses capítulos do livro[4], que tornaram

4 Adriane Martins Soares Pelissoni, Alexsandra Ramos dos Santos, Aline Souza da Luz, Amanda Rezende Costa Xavier, Ari Fernandes Santos Nogueira, Arlene Maria Zimba dos Santos Pires, Barbara Wollinger Niehues, Bruna Mara

possível que nós concluíssemos esse projeto.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais: REUNI**. 2007. MEC. Disponível em: http://www.mec.gov.br Acessado em: 04/08/2019.

BRASIL. Lei Nº 11.091 de 12 de janeiro de 2005. **Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 jan. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm Acessado em: 14/03/2021.

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). **Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020. Disponível em: https://pedroejoaoeditores.com/2020/09/21/os-servicos-de-apoio-pedagogico-aos-discentes-no-ensino-superior-brasileiro

FRIED, Jane; LEWIS, Jacqueline. **The central role of professional preparation and professional development of student affairs and services staff.** In: UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). **Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices.** Paris, UNESCO, 2009.

MEC. Portaria Normativa Nº39, de 12 de dezembro de 2007. **Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES.** 2007. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf. Acessado em: 18/08/2012.

TOTI, Michelle Cristine da Silva. **Apoio Pedagógico nos serviços de assuntos estudantis das universidades federais brasileiras: mapeamento, tendências e desafios.** Tese de doutorado a ser defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual de Campinas. Campinas (SP): Faculdade de Educação, 2022.

TOTI, Michelle Cristine da Silva; DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos. **Conquistas, possibilidades e desafios para os serviços e seus profissionais**. In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.473-498.

---

da Silva Wargas, Bruna Pereira Alves Fiorin, Caiane Cavalheiro Lopes, Camila Nunes de Freitas, Carolina Del Roveri, Cristiane Pessoa da Cunha Lacaz, Eliana Marques Ribeiro Cruz, Elisabete Ferreira, Erica dos Santos Rodrigues, Fernanda Delatorre, Flora Torres, Gabriela Viamonte dos Santos, Hebert Costa de Abreu, Helena Altmann, Helen Vieira de Oliveira, Isabel R. Pinto, Janaina Santos de Macedo, João Francisco Mazariolli, Jônatas Félix da Silva, Joyce Regina Borges, Luiza Souza Ioppi, Maria Elisa Almeida Bacal, Maria José Martins, Mariam Jalal Magnavita, Maria Raquel Barbosa, Michelle Almeida Rolão, Renata Nóbrega de Lucena, Rubens Roberto de Palmas Durães, Ruth Maria Moraes Oliveira Prado, Sílvia Maria de Oliveira Pavão, Silvano Messias dos Santos, Soraia Selva da Luz, Thaís Juliana Palomino, Teresa Medina e Zena Eisenberg.

CAPÍTULO 3

O APOIO PEDAGÓGICO EM SERVIÇOS DE APOIO AOS ESTUDANTES: EXPERIÊNCIAS EM PRÓ-REITORIAS DE GRADUAÇÃO E PRÓ-REITORIAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias
Doutor em Educação pela Unicamp. Pedagogo na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) campus Osasco no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE).
Osasco (SP), Brasil.
http://lattes.cnpq.br/5525365551841212
https://orcid.org/0000-0001-8156-4278
Contato: carlos.dias@unifesp.br

Esse capítulo é uma adaptação da segunda parte do webinário "Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: diálogos entre Pró-Reitorias de Graduação e Assistência Estudantil" realizado de forma remota no dia 09 de novembro de 2020 e organizado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). O vídeo completo está disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=1lqGOAdAKx8

INTRODUÇÃO

A ideia deste texto é mostrar alguns diálogos possíveis entre duas áreas tão importantes para as instituições de ensino superior, a graduação e a assistência estudantil. Para isso, tomo como base os relatos de experiência sobre serviços e ações de apoio pedagógico publicados recentemente[1]. A partir de trechos do livro, proponho um roteiro de conversa para pensarmos sobre o apoio pedagógico, vou usar a segunda parte do livro com os relatos de experiências. A ideia é irmos fazendo um debate, tentando ver o que é possível de aproximarmos entre graduação e assistência estudantil, pensando na aprendizagem dos estudantes.

De maneira geral, quando pensamos em apoio pedagógico, mesmo que não tenhamos uma definição exata do que é sempre nos referimos ao processo de aprendizagem dos estudantes. A partir dos relatos de experiência, vamos debater como isso tem se dado em algumas instituições de ensino superior.

Faremos a discussão dessas experiências a partir de trechos do livro organizados em sete tópicos: 1) Objetivos do Apoio Pedagógico; 2) Público das ações de Apoio Pedagógico; 3) Temas recorrentes das ações de Apoio Pedagógico; 4) Tipos de Ações do Apoio Pedagógico; 5) Preparação das ações ou como é feito; 6) Formação dos profissionais e; 7) Sistema de gerenciamento de informações.

OBJETIVOS DO APOIO PEDAGÓGICO

No primeiro tópico, tomo emprestado a definição de Nogueira *et al.* (2020) para ilustrar

1 "Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro", organizado por Carlos Eduardo Sampaio Burgos DIAS, Michelle Cristine da Silva TOTI, Helena SAMPAIO e Soely Aparecida Jorge POLYDORO e publicado pela Pedro & João Editores. Disponível em: https://pedroejoaoeditores.com.br/site/os-servicos-de-apoio-pedagogico-aos-discentes-no-ensino-superior--brasileiro/ Acessado em: 17/12/202.

um serviço de apoio pedagógico:

> Assim sendo, entre as ações institucionais implementadas pela UFOB (Universidade Federal do Oeste da Bahia) visando a permanência com sucesso dos estudantes nos cursos de graduação, está o Serviço de Apoio Pedagógico (SAP), apontado nos Projetos Pedagógicos dos Cursos como serviço que, respeitando o profissional capaz de cumprir essa tarefa, o(a) pedagogo(a), é focado nas emergências individuais dos estudantes e na prevenção de possíveis dificuldades e problemas educacionais. Trata-se, pois, de uma política pública de Assistência Estudantil direcionada ao atendimento das necessidades educacionais, buscando reduzir índices de retenção e evasão e promover a ascensão social por meio da educação superior. (NOGUEIRA, et al., 2020, p.109).

Esse objetivo é específico do serviço na UFOB, mas traz alguns elementos, quando falamos de apoio pedagógico. Constitui-se em um serviço propriamente dito, têm a permanência dos estudantes como um horizonte e seus objetivos incluem a prevenção de possíveis dificuldades, ou seja, pensar ações que possam minimizar dificuldades que ainda não aconteceram, o atendimento das necessidades educacionais, onde estarão as mais variadas e possíveis necessidades, a redução de índices de retenção e evasão e a promoção a ascensão social por meio da educação superior.

Esses objetivos podem variar bastante de acordo com o tipo de serviço, mas nos ajudam a ilustrar um pouco esses caminhos e possibilidades do apoio pedagógico, independentemente de estarem organizados mais próximos de uma Pró-Reitoria de graduação ou de uma Pró-Reitoria de assistência e/ou assuntos estudantis.

PÚBLICO DAS AÇÕES DE APOIO PEDAGÓGICO

O público das ações de apoio pedagógico são os estudantes, embora tenham alguns serviços que atendem estudantes e professores, no caso um tipo de apoio pedagógico indireto e conhecido como assessoria pedagógica (como veremos no capítulo 5). Temos alguns serviços que definem um público mais específico:

> Com o ingresso de estudantes indígenas, negros e oriundos de escolas públicas, o olhar para as demandas desses grupos explicitou não apenas a necessidade de um suporte econômico/material via Assistência Estudantil, mas indicou algo além disso. Depois de suprida a permanência do ponto de vista material (com assistência para moradia, alimentação, transporte, saúde), outros tipos de apoio eram solicitados. A partir dessas demandas, passou-se a pensar na permanência do ponto de vista pedagógico. Ou seja, os novos perfis dos estudantes que ingressaram na UFSCar, a partir de 2008, mostraram a necessidade de um suporte pedagógico para auxiliar na permanência nos cursos. (PALOMINO, et al., 2020, p. 157 – grifos nosso).

Há uma certa ideia que entende a assistência estudantil como um tripé, que inclui

o apoio com alimentação, moradia e transporte. Esse tripé, tido hoje como assistência prioritária vai além, incluindo outras demandas por parte dos estudantes, como o apoio pedagógico. Muitas vezes só o auxílio financeiro/material não têm sido suficiente e alguns dos relatos de experiência aqui analisados citam isso, o apoio pedagógico como um complemento ou uma diversificação de suporte oferecido aos estudantes. A diversidade de públicos que tem ingressado no ensino superior brasileiro, com diferentes demandas e necessidades, tem exigido das instituições novas ações. Nem todo estudante que precisa de apoio financeiro precisa de apoio pedagógico, assim como, nem todo estudante que precisa de apoio pedagógico necessariamente precisa de apoio financeiro. Vejamos:

> Nesse processo, ao discutir e reelaborar o planejamento e as atribuições do setor, evidenciou-se que os ingressantes por ampla concorrência, egressos da rede particular de ensino, brasileiros e brancos, também precisavam de acompanhamento acadêmico e pedagógico. Isto posto, a CAAPE ampliou o seu atendimento a todo e qualquer estudante de graduação, mas continua atendendo, prioritariamente, aos estudantes indígenas, estrangeiros, da reserva de vagas e bolsistas (ingressantes ou não pela reserva de vagas). (PALOMINO, et al., 2020, p.155 – grifos nosso).

Também pensando no público, em trecho de outra experiência, notamos que:

> Posteriormente, no momento de análise da situação acadêmica desses estudantes, são observados os critérios de desempenho acadêmico da Resolução 01/2016 da Política de Assistência Estudantil, relacionados à quantidade de períodos cursados, ao quantitativo de disciplinas reprovadas, notadamente, e às reprovações por falta, nos últimos dois semestres cursados. A partir desse levantamento, os beneficiários da Assistência Estudantil são convocados a justificar sua condição acadêmica. Posteriormente, são atendidos presencialmente pelo setor de Pedagogia da DAE/PROAES e, dependendo da situação apresentada, eles terão que participar do acompanhamento pedagógico disponibilizado por esse setor. (SANTOS, et al., 2020, p.227 – grifos nosso).

Esse é um ponto que é interessante de pensar, porque ele é mais comum do que parece quando pensamos nas estruturas de assistência estudantil. Muitas vezes esse acompanhamento pedagógico está vinculado aos estudantes que recebem auxílio da assistência estudantil. Esse acompanhamento se dá, sobretudo, numa situação em que o estudante não atendeu a esses critérios, e para permanecer recebendo o auxílio do ponto de vista financeiro/material, ele necessita de um apoio pedagógico.

TEMAS RECORRENTES DAS AÇÕES DE APOIO PEDAGÓGICO

Os temas nas ações de apoio pedagógico são recorrentes nas experiências relatas. Gerenciamento e organização do tempo, procrastinação, planejamentos da rotina de estudos e técnicas de estudos se destacam como temas trabalhados no apoio pedagógico.

Para ilustrar:

> Nesses encontros individuais, as demandas mais frequentes são:
>
> · Orientações sobre autogerenciamento de tempo e estratégias para evitar a procrastinação nos estudos;
>
> · Elaboração de planejamentos e rotinas de estudos;
>
> · Técnicas de estudo, principalmente aquelas direcionadas à leitura/escrita acadêmica e aos estudos de cálculos;
>
> · Estratégias para o planejamento e execução de seminários;
>
> · Orientações sobre concentração, ansiedade, memória, estresse e seus impactos na aprendizagem;
>
> · Diálogos sobre as matrizes curriculares dos cursos de graduação, sobre TCC, sobre estágios, sobre monitorias de ensino, sobre projetos de pesquisa e extensão; dentre tantas outras. (NOGUEIRA, et al., 2020, p.124 – grifos nosso)

As técnicas de estudo podem variar muito em relação ao tipo de curso, à área que esse curso está inserido, com o lugar que esse curso está no organograma da instituição, assim como a realização de seminários que está ligada à habilidade de oratória. Temas como concentração, ansiedade e estresse também são muito recorrentes. A orientação sobre as matrizes dos cursos, que é necessária, é outro tema importante. Muitas vezes, parte dos atendimentos no apoio pedagógico tem como origem um conflito com as normas acadêmicas e/ou uma não compreensão ou não conhecimento da própria matriz do curso. Estágios e programas institucionais como monitoria, iniciação científica entre outros, também são temas recorrentes nas ações de apoio pedagógico, assim como os trabalhos de conclusão de curso.

Pensando em outros temas, existem dificuldades com algumas habilidades acadêmicas e as mais comuns são escrita, leitura e rotina de estudos. Nas pesquisas sobre o perfil dos estudantes nos anos de 2014 e 2018, foi possível observar que os estudantes não tem o hábito de estudar (FONAPRACE, 2019). Em um espaço de tempo de quatro anos entre uma pesquisa e a outra, os resultados se mantiveram e as ações de apoio pedagógico podem entrar nesse espaço, de instigar nos estudantes os hábitos de estudos. Seguindo,

> As demandas recorrentes nos atendimentos são: dificuldades nas habilidades acadêmicas (escrita, leitura, rotina de estudos, apresentações de trabalho, currículo); dificuldades de adaptação na cidade, universidade ou curso; dúvidas quanto à escolha do curso/profissão; dificuldades no relacionamento com colegas e/ou professores; questões familiares; ansiedade; tristeza; condições de saúde que prejudicam os estudos; problemas com álcool e/ou drogas. (FIORIN e PAVÃO, et al., 2020, p.190 – grifos nosso).

As dificuldades de adaptação são velhas conhecidas das universidades mais antigas, seja a mudança de cidade, a adaptação ao curso e aos novos colegas, as dúvidas

em relação à escolha do curso e da profissão. Para quem está no sistema federal e usa o Sistema de Seleção Unificada (SISU), isso tem se mostrado cada vez mais complexo, muitas vezes os estudantes não escolhem como primeira opção o curso que eles tenham alguma vocação e sim aquele que a nota permitiu ingressar. Esse arranjo traz consequências tanto para os estudantes como para as instituições. Questões familiares, ansiedade, tristeza, condições de saúde e problemas com álcool e drogas, todas as questões que, em um primeiro momento podemos pensar se faz parte ou não do apoio pedagógico, também são recorrentes nos atendimentos.

TIPOS DE AÇÕES DO APOIO PEDAGÓGICO

Sobre os tipos de ações do apoio pedagógico, temos duas modalidades, individual e coletiva (DIAS, 2021). Em um exemplo, “O Serviço de Apoio Pedagógico desenvolve-se mediante três formatos de atividades, quais sejam: atividades coletivas, atividades socioeducativas multidisciplinares e atividades de apoio individual” (NOGUEIRA, *et al*., 2020, p.122).

O apoio individual tem se caracterizado como a maior demanda dos serviços que atendem os estudantes. Na experiência a seguir, sobre os atendimentos individuais, grifei o “por meio de redes sociais e e-mail”, para dar ênfase que mesmo antes do período de atividades remotas durante a pandemia por covid-19, as orientações não se limitavam ao formato presencial, embora antes da pandemia representassem o maior número de ações[2]. As tecnologias de comunicação incorporadas durante o período de pandemia tendem a continuar como ferramentas do apoio pedagógico no período pós-pandemia.

> Os <u>atendimentos individualizados</u> podem ocorrer de forma presencial ou virtualmente (<u>por meio das redes sociais e e-mail</u>). O atendimento presencial acontece por <u>demanda dos próprios estudantes</u>, por <u>solicitação/indicação de docentes e/ou da Coordenação de Curso</u> que indicam a necessidade de atenção especial a um determinado estudante ou, ainda, via “busca-ativa” realizada pelas pedagogas, principalmente após a análise semestral dos históricos acadêmicos de cada estudante. (Palomino, et al., 2020, p.167-168 – grifos nosso).

O atendimento individual geralmente acontece por demanda dos estudantes, quando eles procuram pelo apoio. Entretanto, há situações em que os estudantes são “encaminhados” por docentes e/ou coordenação de curso, assim como por colegas de curso. Também há o que chamamos de “busca ativa”, quando o profissional do apoio pedagógico usa algum tipo de indicador para identificar estudantes que necessitam de apoio. Mais adiante falaremos desses indicadores.

---

2 Faço essa observação porque todas os relatos de experiência aqui analisados foram escritos no ano de 2019, portanto, antes do ensino remoto emergencial (ERE).

Uma ação de apoio pedagógico na modalidade coletiva que destaco são os programas de tutoria, como o PIAPE da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). A tutoria se dá por meio de conteúdos específicos, e constitui-se em grupos envolvendo professores, estudantes de pós-graduação e servidores técnicos administrativos que dedicam 16 horas semanais de atividades "(...) sendo 12 (doze) delas em atividades de apoio e orientação aos estudantes, e 4 (quatro) para planejamento das atividades e participação nas reuniões com os supervisores e com a equipe gestora do Programa no seu campus" (PALOMINO, *et al.*, 2020, p.134-136). A tutoria faz com que o apoio pedagógico chegue ao estudante através de grupos menores e não no modelo de sala de aula. Um professor supervisiona um grupo de tutores e cada tutor por sua vez supervisiona um grupo de estudantes que precisam ser apoiados.

Na modalidade coletiva o Serviço de Apoio ao Estudante da Unicamp, que desenvolve três tipos de atividades diferenciadas:

> Serão apresentadas as três intervenções desenvolvidas na Unicamp a partir do programa Cartas do Gervásio ao seu Umbigo. A primeira é uma <u>oficina presencial</u> sobre autorregulação da aprendizagem, justaposta, destinada a estudantes ingressantes e veteranos. A segunda é uma <u>intervenção presencial</u> de curta duração com foco em uma temática específica. E a terceira, uma <u>disciplina eletiva</u> sobre autorregulação, que <u>combina procedimentos on-line e encontros presenciais</u>. (PELISSONI, et al., 2020, 297-298 – grifos nosso).

Ou seja, com o mesmo material teórico, que é o livro com as Cartas do Gervásio ao seu Umbigo, é possível pensar diferentes ações para diferentes públicos, pois talvez um estudante que consegue participar de uma oficina talvez não consiga se dedicar a uma disciplina que se dá ao longo do semestre, por exemplo.

Elas destacam outro ponto, a partir dessa experiência:

> Mesmo com as evidências de que <u>o trabalho em justaposição</u> é interessante e há pretensão de continuidade do seu oferecimento, é importante lembrar o importante papel do contexto ambiental no processo de autonomia do estudante em sua vida acadêmica, pois se defende também que a <u>promoção da autorregulação da aprendizagem dos alunos esteja entre as intencionalidades do docente</u>. Assim, sugere-se que o Programa possa também ser incorporado ao processo de ensino e aprendizagem de conteúdos específicos, ou seja, desenvolvido no formato de <u>infusão curricular</u>, no qual os docentes possam ensinar e demonstrar os processos de autorregulação da aprendizagem <u>a partir do próprio conteúdo das disciplinas</u> de graduação. (PELISSONI, et al., 2020, p.308 – grifos nosso).

Uma reflexão interessante para se pensar o apoio pedagógico é pensá-lo enquanto justaposição e/ou infusão curricular. Falando das estratégias de autorregulação da autoaprendizagem com os estudantes, o formato da justaposição é talvez o formato em que os profissionais mais se reconhecem, especialmente por meio de oficinas e cursos. A

infusão curricular seria diferente, por exemplo, traria as mesmas estratégias de promoção da autorregulação da aprendizagem para dentro das disciplinas, isso faria dessas estratégias algo mais específico e significativo para os estudantes, Por exemplo, nas áreas de exatas e humanas, provavelmente exigirão estratégias diferentes e o trabalho de justaposição não consegue explorar tão profundamente essas diferenças. Então, essa é uma possibilidade quando se pensa em apoio pedagógico, talvez de se pensar uma parceria dos serviços de apoio com os cursos.

Outro exemplo na modalidade coletiva, a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ) constituiu uma rede de apoio aos estudantes, pegaram os núcleos que atendem aos estudantes e os juntaram em uma rede:

> A Rede de Apoio ao Estudante é coordenada pela Coordenadora Central de Graduação que se reúne mensalmente com as coordenações dos núcleos para discutir questões e fazer planejamento das ações. Até o presente momento, a RAE se concretiza em um sistema virtual no qual os profissionais dos núcleos cadastram os atendimentos realizados com os alunos, comunicam-se entre si, fazem encaminhamentos e consultam os atendimentos realizados nos demais núcleos. Por meio desse sistema é também possível gerar planilhas em Excel com dados quantitativos dos atendimentos realizados por cada núcleo. Um relatório anual é enviado para a Reitoria a partir desses dados. (EISENBERG et al., 2020, p.323 – grifos nosso).

Até a publicação do capítulo essa rede se constituía mais como um sistema virtual onde os profissionais dos núcleos cadastravam os atendimentos realizados com os estudantes, comunicavam-se entre si, fazendo encaminhamentos e acompanhando os atendimentos realizados nos demais núcleos. A rede tem funcionado muito nessa perspectiva de integrar as relações, o que pode ser muito interessante quando se pensa na perspectiva do estudante, de apoiá-lo em sua integralidade, porque isso faz com que não tenhamos que perguntar dez vezes a mesma coisa a cada vez que o estudante é atendido em um serviço diferente. Além dessa rede poder otimizar muito os serviços, compartilhando dados e informações que permitam um melhor atendimento ela permite gerar relatórios e propor ações do ponto de vista institucional.

PREPARAÇÃO DAS AÇÕES OU, COMO É FEITO O APOIO PEDAGÓGICO

A partir de Nogueira et al (2020) vamos pensar como tem sido feito o apoio pedagógico:

> As atividades de Apoio Individual, por sua vez, consistem no trabalho de orientação educacional, com, pelo menos, quatro encontros de aproximadamente 60 minutos, caracterizados pelo: i) acolhimento dos(as) estudantes; ii) elaboração do Plano Individual de Apoio Pedagógico; iii) (re)orientação do Plano Individual de Apoio Pedagógico; e iv) avaliação do

> processo de Apoio Pedagógico. A principal atividade desenvolvida pelo Serviço de Apoio Pedagógico é o atendimento individual (NOGUEIRA, et al., 2020, p.123 – grifos nosso).

O que notamos em relação ao apoio individual, a partir desse exemplo, é que ele foi pensado em quatro encontros de aproximadamente uma hora cada, tendo um primeiro encontro onde é feito um acolhimento, um segundo encontro em que é elaborado um plano individual de apoio para esse estudante, um terceiro encontro em que se faz uma avaliação intermediária, podendo ser feitas novas orientações e alterações no plano individual e o quarto encontro em que se avalia esse processo junto com o estudante. Formato muito parecido com que observei em outras quatro universidades federais, que variavam de três a seis encontros (DIAS, 2021).

Em outro trecho que ajuda a ilustrar algo que têm sido uma dificuldade muito grande dos profissionais dos serviços de apoio ao estudante, é o tempo para preparar as atividades e as orientações. Como observado por Nogueira *et al.* (2020) o tempo para o planejamento das ações é importante, seja na modalidade individual ou coletiva:

> Os Orientadores compreendem que dispõem de horas semanais de trabalho para o Apoio Pedagógico e, considerando que o trabalho de orientação educacional nos encontros com os estudantes demanda planejamento, distribui-se a carga horária semanal em horas para atendimento e horas para planejamento, visto que cada estudante demanda um plano individual (PINAP) (NOGUEIRA, et al., 2020, p.124 – grifos nosso).

Outra forma de preparar as ações de apoio pedagógico é usando um sistema que possa analisar os históricos de desempenho dos estudantes a partir de indicadores de reprovação e de evasão, por exemplo. Trabalhar com o histórico escolar dos estudantes permite que nos atendimentos individuais o profissional do apoio pedagógico ajude o estudante a refletir sobre os semestres seguintes, se vale mais a pena pegar quatro ou doze disciplinas, uma dúvida bem comum quando o estudante tem a possibilidade de escolher, assim como olhar um todo dentro de um curso, uma instituição e pensar estratégias mais coletivas.

Imagino que todas as instituições têm disciplinas em que há um número maior de reprovações, seja por fatores da própria disciplina, seja por fatores externos a disciplina. Disciplinas de exatas, por exemplo, geralmente tem um número maior de reprovações, e alguns cursos também apresentam maior evasão do que outros. Conhecer esses dados nos permite pensar em diferentes ações, seja do ponto de vista do apoio a um estudante em específico, seja pensando em ações coletivas, como as tutorias, citadas anteriormente e que foram pensadas a partir de dados como esses:

> A partir deste cenário, a Coordenadoria de Avaliação e Apoio Pedagógico (CAAP), setor da PROGRAD responsável pela criação e implementação do PIAPE, analisou os históricos de desempenho dos estudantes nas disciplinas

> de Graduação da UFSC e elencou as áreas em que havia maiores índices de reprovação ou evasão. Com este diagnóstico, houve um diálogo com as Coordenações de Cursos de Graduação das áreas mais críticas, com a finalidade de compreender quais eram, sob o ponto de vista dos docentes, as principais dificuldades enfrentadas pelos estudantes (PALOMINO, et al., 2020, p.131 – grifos nosso).

A seguir, em outro exemplo, a princípio muito específico, que atende discentes e docentes e foi concebido desde a sua criação como um setor multiprofissional, notamos que as dificuldades com os estudos por vezes são as duas faces da moeda: o ensino e a aprendizagem ou a relação professor-estudante. Nesse exemplo, o apoio pedagógico atua junto, no diálogo com docentes e estudantes:

> Podemos afirmar que essa característica do NuDE de ser criado e composto, desde seu início, por servidores técnico–administrativos (Técnico em Assuntos Educacionais (licenciados), Pedagogos, Assistentes Sociais, prioritariamente além de outros profissionais como: fonoaudióloga, tradutores e intérpretes de libras e psicólogo) e por realizar o atendimento à docentes e discentes, numa universidade pública federal, era novidade. Podemos também afirmar que essa característica continua sendo um diferencial, tendo em vista que em muitas universidades federais o atendimento ocorre em setores separados para docente e discente. (LUZ e LOPES, 2020, p.203 – grifos nosso).

Em outro exemplo, para pensarmos possibilidades de apoio pedagógico, no caso da UFRJ todos os cursos têm as suas Comissões de Orientação e Apoio Acadêmico (COAAs), e essas comissões instituídas no começo dos anos 1990 são mais antigas que a divisão de apoio pedagógico da UFRJ, criada após o Pnaes. O interessante é o diálogo entre essa divisão e essas comissões para pensar ações comuns:

> Desde sua criação, a Divisão vem realizando, sistematicamente, visitas às Comissões de Orientação e Apoio Acadêmico da UFRJ, pois a Diped acredita que não há como elaborar propostas e atividades pedagógicas isoladas das que já são desenvolvidas em algumas COAAs. As visitas têm como objetivo conhecer o trabalho realizado pelas COAAs para, então, estabelecer parcerias e institucionalizar ações de acompanhamento e apoio aos estudantes que, como afirmado anteriormente, ocorrem de forma isolada na maioria das vezes. (ZIMBA, et al., 2020, p.251).

Além da visita as COAAs, Zimba *et al.* (2020) citam as visitas realizadas a outras instituições de ensino superior, estratégia que pode ser incentivada e explorada em outras instituições e serviços:

> Além das visitas às COAAs, destacam-se as visitas realizadas a outras instituições de ensino superior que também desenvolvem trabalhos de apoio pedagógico. Essas visitas ampliam o olhar sobre as práticas pedagógicas e proporcionam a possibilidade de compreender de forma mais ampla e qualificada como esses serviços são desenvolvidos, as dificuldades enfrentadas e as possíveis estratégias. (ZIMBA, et al., 2020, p.257).

Essas trocas de experiências são muito interessantes, e além das visitas técnicas, os encontros do Fonaprace tem sido um local rico de trocas de experiências e de capacitação profissional (DIAS, 2021).

FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

A análise dos relatos de experiência indica que não há uma formação específica para trabalhar com o apoio pedagógico, assim como a formação em pedagogia não considera em seu currículo o trabalho em serviços de apoio aos estudantes e/ou na assistência estudantil. A formação para trabalhar no apoio aos estudantes têm sido buscada por meio de cursos, palestras, oficina e na leitura de textos sobre temáticas específicas, padrão semelhante ao que encontrei em outras quatro universidades federais (DIAS, 2021). Como um exemplo, temos um serviço que tem lidado com estudantes indígenas e imigrantes, com questões de transtorno de aprendizagem, desenvolvimento e deficiência:

> Como não há uma formação específica para atuação como pedagoga no Ensino Superior, a busca por conhecimentos específicos para atuar junto a jovens adultos têm sido realizada por meio de cursos centrados na andragogia, na participação de palestras, oficinas e na leitura de textos sobre temáticas específicas, quais sejam: indígena, imigração, transtornos de aprendizagem e do desenvolvimento, deficiências e saúde mental. Contudo, ressaltamos que não há uma política institucional de formação continuada voltada para a atuação no acompanhamento pedagógico dos estudantes de graduação (PALOMINO, et al., 2020, p.157-158 – grifos nosso).

As autoras destacam que não há uma política institucional de formação continuada para pensar essa atuação em serviços de apoio aos estudantes, reivindicação que também observei em outra pesquisa (DIAS, 2021), da necessidade de formação em trabalho, com um conteúdo mais específico e próximo a assistência estudantil.

Luz e Lopes (2020) também se referem a necessidade das Instituições de Ensino Superior (IES) investirem na qualificação dos seus servidores, e destacam a importância dessa formação para o trabalho nas assessorias pedagógicas junto aos docentes. Ou seja, é um paradoxo, eu contrato um pedagogo ou técnico de assuntos educacionais para ajudar os docentes da instituição, mas esses profissionais não foram preparados para isso e precisam buscar formação assim como os docentes. Isso talvez tenha relação com o nosso modelo de concurso público que é um pouco diferente das instituições privadas, que embora elas tenham maior flexibilidade de contratação, talvez esbarrem em problemas semelhantes, profissionais que desconhecem esse universo da assistência estudantil, dos serviços de apoio aos estudantes e das assessorias pedagógicas.

No exemplo a seguir, da Unicamp, já pensando em caminhos possíveis para suprir essas lacunas, as autoras destacam o desenvolvimento de pesquisas:

> O desenvolvimento de pesquisas e de subsídios para a área de orientação educacional favoreceu a formação e atualização dos profissionais do SAE, a elaboração de oficinas relevantes ao estudante universitário, a organização de eventos sobre temas de interesses e a possibilidade de intercâmbio com serviços oferecidos por outras instituições de ensino superior. (PELISSONI, et al., 2020, p.287-288 – grifos nosso).

O Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) da Unicamp tem uma parceria com o grupo de pesquisa Psicologia e Educação Superior (PES) vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Educação. Essa parceria favorece a formação dos profissionais do SAE:

> A equipe de trabalho também tem uma rotina de estudo e de pesquisa relativa aos temas que fundamentam a proposta, o que fomenta a formação dos profissionais e pós-graduandos envolvidos. Este tem sido um importante diferencial, já que contribui para a produção de conhecimento a partir da realidade da intervenção e retroalimenta a investigação científica sobre a temática. Por isso, sugere-se que os serviços de atendimento possam aliar seus objetivos com o desenvolvimento de investigações, sendo o grupo de pesquisa um elemento significativo para o aprimoramento e crescimento das ações oferecidas (PELISSONI, et al., 2020, p.307-308 – grifos nosso).

A possibilidade de estudar dentro da sua própria instituição como uma maneira de suprir essa falta de formação dos nossos cursos de graduação, combinando uma ação que ajuda os profissionais, podendo ajudar os estudantes assim como de produzir conhecimento científico, me parece uma solução interessante.

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

Por fim, o último tópico é sobre sistemas de gerenciamento de informações. A seguir, um exemplo da ausência de um sistema do tipo:

> A ausência de um sistema gestor que permita a inserção, o armazenamento e a geração de dados para o Programa, que parece ser um desafio meramente administrativo, influencia o desenvolvimento do PIAPE como um todo, já que a partir do gerenciamento destas informações é possível manter um histórico e uma avaliação mais consistentes do Programa. Este gerenciamento permitiria responder com maior precisão questões como: Quais disciplinas mais reprovam alunos? Qual o perfil dos estudantes que participam do PIAPE? A permanência no PIAPE tem melhorado o desempenho acadêmico dos estudantes? Quais os resultados efetivos para Universidade com a manutenção do Programa? (PALOMINO, et al., 2020, p.144 – grifos nosso).

A ausência de um sistema que gerencia informações sobre os estudantes é algo que contribui com as dificuldades dos serviços de avaliarem a efetividade de suas ações. Não é simples mensurar algumas das nossas ações pela característica qualitativa delas, mas fato que a ausência de um sistema dificulta ainda mais a avaliação.

Agora um exemplo, de um serviço que tem um sistema:

> Sistema de Informações e Gestão Acadêmica, comporta todas as informações referentes ao perfil acadêmico dos estudantes (histórico escolar, aproveitamento acadêmico, dados dos cursos e das disciplinas, notas, etc.). O Sig@ também conta com perfis diferenciados que variam de acordo com a função vínculo do usuário (estudante, técnico pedagogo, técnico assistente social, docente, dentre outras categorias). Por meio desses perfis, os usuários têm acesso a uma série de ferramentas que se adéquam ao tipo de uso que será feito das informações disponibilizadas no referido sistema. No caso do perfil para pedagogos que atuam na Assistência Estudantil, o sistema permite fazer o acompanhamento acadêmico dos estudantes, identificar estudantes com baixo desempenho acadêmico, com reprovações por falta e notas, estudantes em situação de retenção, etc. (SANTOS, et al., 2020, p.224 – grifos nosso).

Ter essas informações organizadas permite ter um panorama do estudante de maneira geral, por exemplo, dependendo de como esse sistema está configurado, você pode até conseguir avaliar se o desempenho acadêmico está fora do padrão da turma do estudante, consegue calcular se toda turma está tendo dificuldade no semestre ou se ele destoa da turma. Isso é só um dado, mas se você consegue ter esse dado e interpretá-lo junto com o estudante, isso te permite pensar em encaminhamentos diferentes.

Muitas vezes isso já acontece, sobretudo quando estamos na Assistência Estudantil, mesmo que de forma analógica. A assistente social com quem eu trabalho sempre me envia planilhas com dados dos estudantes que recebem o auxílio financeiro da assistência estudantil e apresentam desempenho acadêmico diferente do esperado e junto com ela, pensamos formas de apoiar esses estudantes. Então, mesmo que isso já aconteça, a ideia de um sistema é que ele seja um pouco mais automatizado, inclusive com que possamos ter sistemas de alertas, que sejam automáticos, para não precisar que a assistente social, além do trabalho que ela já tem com as análises socioeconômicas ainda precisem se dedicar a algo que pode ser automatizado.

Em uma das mesas do encontro do Colégio de Pró-reitores de Graduação (COGRAD) das IFES realizada no segundo semestre de 2020, foram citados alguns exemplos, especialmente internacionais, sobre sistemas em que, a partir de dados de evasão, que podem revelar diferentes formas de cuidado aos estudantes, disparam alertas antes da evasão ocorrer. Nesse evento, foram citadas diversas instituições que têm sistemas e elas vão criando sistemas variados de acordo com aquilo que a instituição entende ser importante. Então, esses sistemas usam desde dados dos cursos de graduação, como desempenho acadêmico, até dados de uma dimensão cultural, de saúde, de esportes dos estudantes. Entretanto, quando pensada a situação no Brasil, percebemos que de maneira geral, nossas IFES não tem um sistema do tipo. Quando possuem algum sistema, geralmente são múltiplos e não se conversam, não integrando dados dos estudantes, como por exemplo, histórico escolar, assistência estudantil, iniciação científica, estágios, etc. Isso não significa que todos os servidores da instituição devam ter acesso a todos os dados

dos estudantes, mas em um trabalho interno e de refinamento das informações e das preocupações institucionais, é possível ao menos pensar em formas de acesso a esses sistemas enquanto não há um sistema integrado. Ao menos, enquanto pedagogo, seria muito interessante eu ter dados sobre o histórico acadêmico do estudante, assim como a participação dele em programas institucionais de iniciação científica ou monitoria, assim como se faz estágio, para além das informações da assistência estudantil.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os diálogos possíveis entre graduação e assistência estudantil, destaco cinco pontos:

- Formação/capacitação dos/as profissionais (criação de espaços permanente e incentivo à qualificação);
- Fomento de Grupos de Pesquisa;
- Criação de fluxos e rotinas de trabalho;
- Sistema de alerta compartilhado.
- Constituição de redes: a) entre os diferentes serviços da instituição e; b) entre serviços de diferentes instituições;

Em relação à formação e capacitação dos profissionais, estou pensando propriamente nos serviços de apoio aos estudantes, independente da vinculação dele ser com a graduação ou a assistência estudantil. Espaços permanentes de incentivo a qualificação, como a criação inicial de espaços como fóruns, que podem fomentar outras discussões e formatos, além dos incentivos legais de qualificação e capacitação. Algo que vivenciei na Unifesp, pois desde o início tive incentivo com minha pesquisa de doutorado que de alguma forma também tentava solucionar meus dilemas profissionais do dia a dia. Eu não sabia o que eu deveria fazer como pedagogo e a Unifesp de alguma maneira falou "talvez também não saibamos o que você faz, mas te apoiamos para buscar essas respostas".

Outra possibilidade, destacada na experiência da Unicamp, é a fomentação de grupos de pesquisas, pode ser grupos de pesquisa mais voltados para a permanência e assistência estudantil, para discutir ensino superior, mais para a área sociológica ou psicológica, é importante que se fomente isso nas instituições e que se incentive os profissionais dos serviços de apoio aos estudantes a participar desses grupos.

A criação de fluxos e rotinas de trabalho é uma coisa mais pragmática entre a graduação e a assistência estudantil. É interessante que os diferentes serviços conheçam o que o outro serviço faz e como faz. O diálogo é o primeiro passo, o fluxo um caminho

possível para facilitar o apoio aos estudantes.

Os sistemas de alerta podem ser parte desse fluxo de diálogo entre os serviços de apoio ligados a graduação e os ligados a assistência estudantil. A própria construção de um sistema desse tipo já implicará um fluxo de trabalho conjunto.

A constituição de redes parece ser um caminho já explorado em algumas instituições para diferentes assuntos. Na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) foi criada uma rede para pensar a saúde mental dos estudantes e diferentes serviços, órgãos e colegiados da instituição integram essa rede, de algum modo, mobilizando a instituição no apoio aos estudantes em uma temática que é cara a ela.

REFERÊNCIAS

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. **O apoio pedagógico no campo da assistência estudantil no contexto da expansão do ensino superior no Brasil**. Tese (doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas (SP), 2021, 232p. Disponível em: http://www.repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/1166990 Acessado em: 14/12/2021.

EISENBERG, Zena; RODRIGUES, Erica dos Santos; BACAL, Maria Elisa Almeida; OLIVEIRA, Helen Vieira de**. Núcleo de Orientação e Atendimento Psicopedagógico: uma experiência de apoio ao estudante no ensino superior (Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC- RJ).** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.319-336.

FONAPRACE (Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis). **V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES – 2018**. Uberlândia (MG): ANDIFES; FONAPRACE, 2019. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2019/05/V-Pesquisa-do-Perfil-Socioecon%C3%B4mico-dos-Estudantes-de-Gradua%C3%A7%C3%A3o-das-Universidades-Federais-1.pdf Acessado em: 26/06/2019

FIORIN, Bruna Pereira Alves; PAVÃO, Sílvia Maria de Oliveira. **Educação superior e o apoio especializado à aprendizagem (Universidade Federal de Santa Maria – UFSM).** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.183-198.

LUZ, Aline Souza da; LOPES, Caiane Cavalheiro. **Apoio pedagógico no contexto da expansão (Universidade Federal do Pampa – Unipampa**). In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.199-218.

NOGUEIRA, Ari Fernandes Santos; MAGNAVITA, Mariam Jalal; SANTOS, Silvano Messias dos. **Serviço de apoio pedagógico como política institucional para a permanência e o sucesso de estudantes de graduação (Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB)**. In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.105-128.

PALOMINO, Thaís Juliana; CRUZ, Eliana Marques Ribeiro; DURÃES, Rubens Roberto de Palmas. **Acompanhamento pedagógico para estudantes de graduação: possibilidades e desafios (Universidade Federal de São Carlos – UFSCar).** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.149-182.

PELISSONI, Adriane Martins Soares; DANTAS, Marilda Aparecida; MARTINS, Maria José; WARGAS, Bruna Mara da Silva; ALTMANN, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. **Serviço de apoio ao estudante: contribuições para a permanência acadêmica e aprendizagem (Universidade Estadual de Campinas – Unicamp**). In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.283-318.

SANTOS, Alexsandra Ramos dos; SILVA, Jônatas Félix da; LUCENA, Renata Nóbrega de. **O apoio pedagógico aos estudantes bolsistas da assistência estudantil (Universidade Federal de Pernambuco – UFPE).** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.219-244.

ZIMBA, Arlene; NUNES, Camila; VIAMONTE, Gabriela; ABREU, Hebert; ALMEIDA, Michelle. **Práticas de apoio pedagógico (Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ**). In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.245-264.

CAPÍTULO 4

CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E A FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Soely Polydoro
Docente e líder do Grupo de Pesquisa Psicologia e Educação Superior - Faculdade de Educação da UNICAMP (SP).
Campinas (SP), Brasil.
http://lattes.cnpq.br/8105521364580002
https://orcid.org/0000-0003-4823-3228
Contato: soelypolydoro@gmail.com

Esse capítulo é uma adaptação da terceira parte do webinário "Apoio à aprendizagem de estudantes universitários: diálogos entre Pró-Reitorias de Graduação e Assistência Estudantil" realizado de forma remota no dia 09 de novembro de 2020 e organizado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). O vídeo completo está disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=1lqGOAdAKx8

Esse texto tem como base a experiência na produção do livro "Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro" (DIAS *et al*, 2020), de uma longa experiência vinculada ao Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), daquilo que estudamos no Grupo de Pesquisa - Psicologia e Educação Superior[1], assim como a minha experiência no Espaço de Apoio ao Ensino e Aprendizagem (EA2)[2], um órgão de formação de docente da Pró-Reitoria de Graduação da Unicamp.

Neste texto, apresento alguns pontos gerais sobre as características dos serviços de apoio aos estudantes e a formação dos profissionais que neles atuam. Para isso, destaco três características:

- responsabilidades amplas e bem definidas;
- ambiente institucional seguro, confidencial e acolhedor;
- alinhamento entre identidade e atuação.

Começo abordando sobre as responsabilidades dos serviços de apoio aos estudantes, que são muito amplas e devem ser bem definidas. É importante que os serviços e os profissionais compreendam qual é a responsabilidade do serviço. Além disso, é central que, neste processo, o ambiente construído seja sempre muito seguro, confidencial e acolhedor, seja no contexto específico no espaço do próprio serviço, ou em outros espaços da instituição. É importante que, ao definir as diretrizes dos serviços, haja um alinhamento entre a identidade e a atuação deste serviço, o que é proposto e como é feito. Este alinhamento se dá também, e de forma agente, na perspectiva das diretrizes gerais da instituição da qual o serviço está inserido.

1 Ver mais em: http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/751177
2 Ver mais em: https://www.ea2.unicamp.br/

Não existe um modelo prescritivo e único sobre o funcionamento do serviço; é importante observar as condições regionais, a infraestrutura, a proposta acadêmica e o envolvimento de toda a comunidade (interação entre os setores das Instituições de Ensino Superior – IES).

É relevante buscar inspirações, sistematizar fundamentações teóricas e empíricas em direção à formação integral, humanista e emancipatória de todos os envolvidos, em especial os estudantes. É necessário atender às condições de contexto e a proposta acadêmica e cultural da instituição, envolvendo toda a comunidade neste processo de construção contínua da identidade e atuação do serviço. É importante pensar no serviço com esse entrelaçamento de profissionais, estudantes, docentes, gestores, incluindo toda a comunidade e, em alguns espaços, também a comunidade externa à própria instituição. Destaco aqui, a importância da relação entre os setores da IES para a constituição dos serviços. Trago isso como um elemento fulcral que temos visto a partir da literatura e de várias experiências, sendo medular que essa interação entre os setores seja ativa e com reciprocidade, o que nos remete a dois pontos principais para discutir:

- formação para atuação no ensino superior;
- identidade profissional.

Qual a formação destes profissionais para a atuação no ensino superior, uma vez que as formações em nível de graduação normalmente não têm a atuação neste nível de ensino como escopo? Esta referência à formação inicial para atuação no ensino superior já foi mais bem explorada no capítulo 2, ao que ressalto: o que podemos fazer para pensar uma formação que atenda melhor ao desenvolvimento da identidade profissional desta área, deste campo de atuação?

No Brasil, a inserção dos serviços de apoio foi muito tardia, inicialmente com uma ênfase muito grande em ações assistencialistas, o que imprimiu um marco importante para o desenvolvimento dos serviços nas instituições de ensino superior brasileiras, levando a ações de caráter mais pontual e inciativas isoladas (TOTI e POLYDORO, 2020). Temos, então, um histórico com características que pouco ajudam nesta visão em colaboração, em rede, que temos entendido fundamental nos dias de hoje.

No entanto, temos o estabelecimento de políticas indutoras, políticas públicas voltadas para o serviço de apoio ao estudante, como o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e, no estado de São Paulo, o Programa Nacional de Assistência Estudantil para as Instituições de Ensino Superior Públicas Estaduais (PNAEST*),* e essas diretrizes vão dar um certo alinhamento, e mobilização necessários à presença destes serviços nas IES. Aqui, eu empresto uma citação para trazer um aspecto bastante crucial: “A materialização dessa concepção (mais abrangente) e preceitos legais, contudo, depende de determinantes presentes nas relações sociais, uma vez que <u>as políticas sociais resultam</u>

das interações entre os sujeitos e seus respectivos projetos societários." (SANTOS e MARAFON, 2016, p.411 – grifos nosso).

E eu tomaria a liberdade de completar a citação, dizendo que além da interação entre os sujeitos, resulta também da interação entre setores, instâncias e órgãos daquela instituição. É importante ter a legislação, ter um marco que oriente em termos de desenvolvimento do serviço, mas é também essencial cuidar do processo formativo, cuidar das relações, das expectativas, das crenças que os profissionais e os demais envolvidos no serviço tenham na direção de construir este projeto de permanência e sucesso acadêmico.

Nesta linha de características dos profissionais, vou primeiramente apresentar, a partir das ideias de Dunkel e Chrystal-Green (2017), dez pontos significativos para a formação destes profissionais (características, conhecimentos e habilidades) e depois comentar um a um. São eles:

1. **Profissionalismo:** conhecimento e base teórica, especificidade de formação, protocolos de atuação, compromisso ético, desenvolvimento profissional contínuo.

2. **Multicultural:** consciência (atitude, valor e crenças), conhecimento e habilidades necessárias para trabalhar com outros que são culturalmente diferentes de si mesmo.

3. **Liderança:** colaborativa, capacitada e ética.

4. **Seleção, orientação, supervisão de pessoal:** ingressantes na equipe.

5. **Mediação da aprendizagem / ensino co-curricular:** profissionais como parceiros de aprendizagem (estudante mais ativo, engajado, reflexivo) – em todas as atividades.

6. **Aconselhamento e habilidades de ajuda:** percepções, conhecimentos e habilidades (valorização e compreensão do estudante).

7. **Mentoria, orientação, assessoria e consultoria:** estudante; grupo de estudantes; instituição (valorização e compreensão dos estudantes).

8. **Resolução de conflitos, gestão de crises**.

9. **Construção / desenvolvimento de comunidades:** modelo de desenvolvimento de programas (foco: indivíduo ou grupo) e modelo de comunidades (foco: comunidade, ambiente).

10. **Reflexividade sobre a prática**: INTEGRAÇÃO de teoria, pesquisa e avaliação, que inclui: a) Usar intencionalmente achados de pesquisa para subsidiar decisões e políticas; b) Engajar com regularidade na investigação empírica, incluindo a avaliação das atividades.

O primeiro ponto, a ideia da profissionalidade, inclui o domínio do conhecimento e base teórica, especificidade na formação, protocolos de atuação, compromisso ético e desenvolvimento profissional contínuo. Um elemento importante dos profissionais envolvidos nos serviços é justamente o entendimento deste espaço como um campo de atuação profissional específica. Já passou o momento de fazermos a transposição da atuação na área clínica ou na educação básica para o ensino superior. Os serviços de assuntos estudantis possuem especificidades e precisamos assumi-las e lidar com elas.

Outro elemento muito importante desta formação, atuação e identidade profissional, é a característica multicultural. Nós sabemos o quanto o espaço da universidade é um espaço diverso, plural, o quanto isso é importante e o quanto tem-se lutado por políticas de acesso e condições de permanência e sucesso acadêmico. Portanto, é indispensável que o serviço, na figura dos seus profissionais e demais envolvidos, tenha consciência no sentido de valor, atitude, crenças, conhecimento e habilidade para trabalhar com os outros que são culturalmente diferentes de si mesmo. Como se vê, o atendimento ao outro passa pela questão da empatia multicultural.

Há também uma necessidade de liderança, pois é importante ter um papel proativo de encaminhar propostas, pensar em questões de permanência, aprendizagem e bem-estar a serem pautadas. Os profissionais dos serviços fazem uma imprescindível ligação entre a captação de informações, situações e contextos vivenciados na IES e a proposição de possíveis soluções para aqueles aspectos observados, valorizando a liderança, a ação colaborativa, capacitada, sempre clara e pautada na ética. Este cuidado nos remete a pensar na composição, orientação e supervisão da própria equipe, especialmente diante dos profissionais ingressantes que normalmente trazem inovação e “um gás novo”, como novas possibilidades de atuação, mas também precisam de apoio para entender a complexidade que é o espaço de formação, de atuação dentro dos serviços de apoio aos estudantes.

Os profissionais que atuam nos serviços estão, de fato, trabalhando na formação dos estudantes, em parceria com os outros espaços já muito constituídos, como o espaço de atuação do docente porque, quando atuam no apoio pedagógico, eles são parceiros no processo de mediação da aprendizagem dos estudantes. Por causa disso, surge a importância de conexão, domínio e conhecimento do projeto pedagógico do curso e o entrelaçamento da ação dos profissionais e do desenvolvimento dos cursos.

O aconselhamento e as habilidades de ajuda talvez sejam as características mais marcantes e visíveis dos serviços, o que exige a valorização e a compreensão do estudante para a definição de apoio em relação às suas necessidades. Mas também outras ações, como de mentoria, orientação, assessoria, consultoria, são ações muito necessárias, devendo o profissional estar preparado para atuar nestes outros níveis, seja diretamente com o estudante, com grupo de estudantes ou com uma atuação mais institucional, talvez

não tão diretamente próxima a eles.

Resolução de conflitos e gestão de crises são temas que têm sido bastante frequentes nos serviços. A ação no apoio de gerenciamento de crises, seja entre pares ou entre grupos diferentes, a relação professor e aluno e a construção de desenvolvimento de comunidades também são dimensões de atuação profissional em serviços de apoio aos estudantes.

Ademais, outra característica pertinente é a adoção de um modelo de desenvolvimento de programas, seja com foco no indivíduo ou no grupo, como modelo de desenvolvimento de comunidades de prática. A construção deste espaço de aprendizagem colaborativa é também uma característica muito importante da equipe dos serviços.

Por fim, a décima característica é a reflexibilidade sobre a própria prática. Toda a argumentação deste e dos demais capítulos deste ebook abordam a importância de, a todo tempo, integrar a teoria, a pesquisa e a avaliação do próprio serviço. Em outras palavras, usar intencionalmente os achados de pesquisa para subsidiar as decisões e políticas do próprio serviço, políticas de apoio, de permanência e de gestão do serviço; e engajar-se com regularidade na investigação empírica, especialmente a avaliação das atividades. Não basta, para os serviços, desenvolver ações. É preciso que também tenham uma atitude de avaliação e reflexão sobre suas diretrizes e práticas, o que alimenta a tomada de decisões em relação ao serviço, ao mesmo tempo que contribui para a construção da área e do campo profissional dos serviços de apoio ao estudante.

As dez características citadas são apresentadas na última edição do livro “Student Services: a handbook for the profession”, publicada em 2017 (SCHUH; JONES; TORRES, 2017). Trata-se da sexta edição de um conhecimento que vem sendo produzido há algum tempo. São produções periódicas sobre serviços de apoio ao estudante no âmbito das instituições de ensino superior dos Estados Unidos, trazendo informações e sistematizando publicações da área.

Esta iniciativa remete a um urgente desafio para que nós, da mesma forma, possamos produzir o nosso próprio conhecimento, desenvolvermos o que temos de caraterísticas e teorias para sedimentar os fundamentos e reflexões sobre as novas possibilidades de nossos serviços.

Por fim, trago uma agenda inspirada nas reflexões de Jones; Schuh; Torres (2017) que, no meu entender, são bastante oportunas para pensar sobre a formação inicial dos profissionais, em termos da atuação nos serviços, da atuação no ensino superior e da definição da especificidade deste espaço que é, ao mesmo tempo, ampla, abrangente e complexa.

Agenda:

- Formação inicial dos profissionais voltada à atuação nos Serviços no domínio do ensino superior.
- Desenvolvimento profissional
    - autorreflexão, formação continuada;
    - colaboração – interprofissionalidade – interdisciplinaridade.
- Desenvolvimento e identidade do campo profissional.
- Criação de redes de diálogo entre os serviços.

A importância do desenvolvimento profissional na formação continuada, no processo autorreflexivo, na colaboração, na interprofissionalidade e na interdisciplinaridade é a outra frente necessária para o desenvolvimento e identidade deste campo profissional. Que campo é esse, qual a sua característica, quais são as áreas de conhecimento, de competências, as habilidades peculiares deste campo profissional?

Nesta direção, entendemos que este processo tem se intensificado recentemente, a partir da criação de redes de diálogo entre os serviços, da produção de livros e realização de eventos sobre os serviços de apoio pedagógico no ensino superior do Brasil.

Este movimento observado entre os profissionais deve ser acompanhado e fortalecido. As instituições devem propor e priorizar a formação continuada dos seus profissionais envolvidos nos serviços; garantir a presença dos serviços nas instâncias produtoras de políticas institucionais; e fomentar a avaliação sistemática de seus programas.

Os serviços de assuntos estudantis estão intrinsecamente relacionados à função da educação superior. Portanto, suas ações devem ser pró-ativas, baseadas na relação teoria e prática e no acompanhamento do impacto de suas ações, de modo a garantir que o compromisso com a permanência e a formação dos estudantes, esteja refletido no oferecimento de oportunidades voltadas ao desenvolvimento integral de todos envolvidos.

REFERÊNCIAS

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). **Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro.** São Carlos: Pedro & João Editores, 2020. Disponível em: https://pedroejoaoeditores.com/2020/09/21/os-servicos-de-apoio-pedagogico-aos-discentes-no-ensino-superior-brasileiro/ Acessado em: 20/12/2021.

DUNKEL, Norbert W.; CHRYSTAL-GREEN, Nancy E. **Advising student organizations**. In: SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. Student services: a handbook for the profession. 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016, p.622-643.

JONES, Susan R.; SCHUH, John H.; TORRES, Vasti. **Shaping the future.** In: In: SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. **Student services: a handbook for the profession.** 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016, p.725-744.

SANTOS, Claudia Priscila Chupel dos, MARAFON, Nelize Moscon. A Política de Assistência Estudantil na Universidade Pública Brasileira: desafios para o Serviço Social. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v.15, n.2, p. 408-422, ago./dez., 2016. Disponível em: https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/22232/15301 Acessado em: 20/12/2021.

SCHUH, John H.; JONES, Susan R.; TORRES, Vasti. **Student services: a handbook for the profession.** 6th edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2016.

TOTI, Michelle Cristine da Silva; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. **Serviços de apoio a estudantes nos Estados Unidos da América e no Brasil.** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.79-102.

CAPÍTULO 5

APOIO PEDAGÓGICO: DEFINIÇÕES E DESAFIOS

Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias
Doutor em Educação pela Unicamp. Pedagogo na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) campus Osasco no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE).
Osasco (SP), Brasil.
http://lattes.cnpq.br/5525365551841212
https://orcid.org/0000-0001-8156-4278
Contato: carlos.dias@unifesp.br

Neste capítulo, a partir da minha experiência como pedagogo, que inclui também minhas atividades de pesquisa e extensão, busco fazer uma síntese do apoio pedagógico propondo algumas definições. A ideia aqui não é reduzir o apoio pedagógico a um único entendimento, ou como aponta Toti *et al*. (2018) eleger um modelo mais adequado de apoio pedagógico que se encaixe em todos os contextos e situações, e sim, a partir de como as universidades federais vêm desenvolvendo o apoio pedagógico, pensar possibilidades de apoio pedagógico como um meio de apoiar a permanência dos estudantes.

O apoio pedagógico tem duas modalidades de desenvolvimento, individual e coletivo (DIAS, 2021). Em um levantamento realizado junto às universidades federais Toti *et al* (2018) identificaram que 73,3% das instituições disponibilizam atendimentos individuais como forma de apoio pedagógico e 48,3% oferecem ações coletivas, como oficinas, palestras e rodas, geralmente de forma a combinar esses dois tipos de atividades. Além disso, as autoras afirmam que 43,3% das universidades fazem acompanhamento de estudantes com baixo rendimento acadêmico, como uma dimensão do apoio pedagógico individual.

Neste capítulo, apresento o apoio pedagógico em seus dois tipos, direto e indireto, tendo como referência os trabalhos de Toti *et al*. (2018), Toti e Dias (2020) e Dias (2021). Na verdade, o que estou chamando aqui de apoio pedagógico trata-se do apoio à aprendizagem dos estudantes, um novo valor nas universidades públicas brasileiras (DIAS, 2021).

Antes de seguirmos para as seções deste capítulo, apresento uma estrutura para pensarmos o apoio à aprendizagem dos estudantes, ou o apoio pedagógico[1]. Assim, o apoio pedagógico se manifesta em dois tipos, direto e indireto. No tipo direto, ou seja, junto aos estudantes, o apoio pedagógico é realizado em duas modalidades, individual e coletivo. O tipo direto individual acontece em três momentos: acolhimento, atendimento e acompanhamento. O tipo direto coletivo acontece por meio de cursos, oficinas, rodas, tutorias, mentorias,

1 Embora ele esteja desenhado como um organograma, em algumas Instituições de Ensino Superior todas essas ações podem ser parte de um mesmo serviço e por vezes desempenhadas pelo mesmo profissional. Nesse sentido, o exercício aqui é de organizar as ideias e linhas de atuação do apoio pedagógico e não propor estruturas para os serviços de apoio aos estudantes.

etc. No segundo tipo, o indireto, o apoio pedagógico realiza-se por meio da assessoria pedagógica prestada por profissionais a docentes e colegiados[2] (Figura 1).
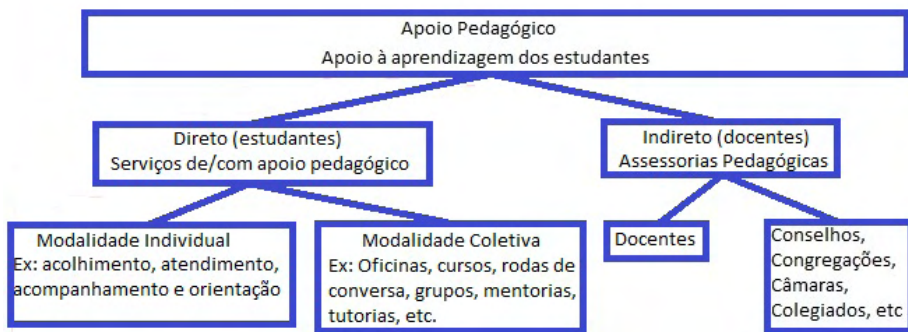
Figura 1) O apoio pedagógico ou o apoio à aprendizagem dos estudantes

Fonte: Elaborado pelo autor

#Pracegover: Na imagem é possível ver um retângulo na parte de cima com a expressão "apoio pedagógico" e abaixo, no mesmo retângulo, a expressão "apoio à aprendizagem dos estudantes". Deste retângulo há uma ramificação com dois outros retângulos, à esquerda com a expressão "Direto (estudantes)" e abaixo "Serviços de/com apoio pedagógico" e a direita com a expressão "Indireto (docentes)" e abaixo "assessorias pedagógicas". No retângulo intitulado "direto" há uma ramificação, no retângulo à esquerda com a expressão "modalidade individual, exemplo: acolhimento, atendimento, acompanhamento e orientação" e no retângulo à direita há à expressão "modalidade coletiva, exemplos: oficinas, cursos, rodas de conversa, grupos, mentorias, tutorias, etc.". No retângulo intitulado "indireto" também há uma ramificação em que no retângulo a esquerda consta a expressão "docentes" e no retângulo à direita a expressão "Conselhos, Congregações, Câmaras, Colegiados, etc.".

O capítulo está dividido em seis seções: 1) Das definições do apoio pedagógico; 2) O acolhimento, o atendimento e a orientação no apoio pedagógico; 3) Promover, prevenir e remediar no apoio pedagógico; 4) O apoio pedagógico como justaposição e infusão curricular; 5) A estrutura do apoio pedagógico: política, plano, programa e ação; 6) Dos desafios do apoio pedagógico e da assistência estudantil.

Das definições do apoio pedagógico

O apoio pedagógico é um conjunto de ações e estratégias institucionais que, baseados no conhecimento prévio do público a ser atendido, visam apoiar os estudantes no processo de transição do ensino médio para o superior, contribuindo no desenvolvimento de variadas habilidades e competências acadêmicas, profissionais e sociais, favorecendo a aprendizagem e a afiliação acadêmica. Além disso,

2 O tipo indireto, as assessorias pedagógicas não serão objeto de discussão neste capítulo e, para mais informações, consultar Carrasco *et al.* (2018) e Xavier e Azevedo (2020).

> [...] o apoio pedagógico, tanto na modalidade individual quanto coletiva, ao se debruçar sobre as dificuldades individuais dos estudantes no contexto da expansão e das políticas de ações afirmativas, tomando os indicadores acadêmicos como referência, mas não se restringindo a eles, constitui-se como uma política de permanência estudantil voltada a apoiar os estudantes em suas aprendizagens, em sua integração ao ensino superior, e em sua afiliação intelectual. (DIAS, 2021, p.175).

O apoio pedagógico tem como proposta promover, prevenir e remediar questões acadêmicas dos estudantes e pode se dar no formato de justaposição ou infusão curricular, se organizando institucionalmente por meio de políticas, planos, programas e ações.

O processo de institucionalização do apoio pedagógico enquanto área da assistência estudantil é recente e, uma de suas novidades é o seu desenvolvimento e consolidação na fronteira com outras disciplinas, especialmente a psicologia e o serviço social, mas não apenas a estas (DIAS, 2021). Além disso,

> [...] tanto a assistência estudantil como o apoio pedagógico hoje são novos valores as universidades públicas brasileiras. A institucionalização do apoio pedagógico possibilitou ainda dar visibilidade ao lugar conferido pelas universidades à questão da aprendizagem dos estudantes. Mais que isso, deu ao tema do aprendizado uma centralidade no campo das ações de permanência estudantil, ao entender que, independentemente das diferenças de trajetórias escolares dos estudantes, a aprendizagem na universidade é de sua responsabilidade (DIAS, 2021, p.188).

O acolhimento, o atendimento, o acompanhamento e a orientação no apoio pedagógico na modalidade individual

Nesta seção, proponho uma definição de acolhimento, atendimento e acompanhamento como formas de expressar os diferentes momentos do apoio pedagógico individual. Além disso, agrego a estes momentos a ideia de orientação, como ato contínuo do apoio pedagógico baseado em referencial teórico, legislações e normativas institucionais.

O uso de diferentes termos como, atendimento, acolhimento, escuta, acompanhamento, entre outros, em algumas situações podem significar a mesma coisa e, em outras não. O uso desses termos, diz muito mais sobre a formação acadêmica dos profissionais e a organização dos serviços do que o entendimento que se tem dos termos a partir da sua etimologia (DIAS, 2021). Na sequência, sugiro uma definição a partir da etimologia dos termos.

Acolhimento: ato ou efeito de acolher. No sentido literal, acolher significa dar hospedagem, dar abrigo, dar crédito, dar ouvido, levar em consideração. Acolhimento também é o lugar, espaço onde pode se encontrar proteção. Assim, o acolhimento é a primeira dimensão do apoio pedagógico individual em que demanda, por parte do profissional, a escuta atenta ao estudante e, principalmente sem julgamentos. No acolhimento o estudante pode apresentar demandas que não envolvem apenas necessidade de apoio pedagógico, como questões socioeconômicas ou de saúde, por exemplo. A depender da instituição,

esses acolhimentos podem ser feitos de forma multiprofissional, com o compartilhamento de informações sobre o estudante entre os profissionais da equipe ou com acolhimentos realizados em conjunto, com mais de um profissional.

Vale destacar que quando o estudante chega e é acolhido por um profissional do serviço de apoio ao estudante, não é possível saber, *a priori*, se ele demandará apenas um ou mais encontros, seguindo para o atendimento e acompanhamento, esse diagnóstico é parte do acolhimento, incluindo a necessidade de apoio de outros profissionais ou serviços.

Atendimento: ato ou efeito de atender. Atender significa dar ou prestar atenção, estar atento, ter em consideração, observar e escutar. Atender também significa prestar auxílio, assim como receber, avaliar e analisar uma situação. Assim, no apoio pedagógico, atendimento são os encontros do estudante com o profissional do apoio pedagógico. Os atendimentos são combinados após o acolhimento inicial. Embora não exista uma periodicidade ideal, em geral, variam de 3 a 6 encontros com aproximadamente uma hora cada acontecendo de forma semanal ou quinzenal (DIAS, 2021). No atendimento inicial (que pode ser o momento do acolhimento ou um encontro agendado após o acolhimento inicial) o estudante apresenta as suas demandas. Quando se tratar de demandas informacionais, o profissional apoiará o estudante a encontrar essas informações, podendo o atendimento ser encerrado em um único encontro. No atendimento único, as demandas são simples, e os profissionais fazem pequenas e rápidas orientações, geralmente de onde o estudante pode encontrar as informações para as suas demandas ou convidando para uma atividade coletiva ou encaminhando o estudante para outro serviço, se necessário. No atendimento contínuo, ou acompanhamento, são abordadas questões que demandam reflexão.

Acompanhamento: ato ou efeito de acompanhar. A partir do significado principal do verbo, acompanhar significa estar ou ficar com ou junto à (alguém), constantemente ou durante certo tempo, seguir a mesma direção com o outro. No apoio pedagógico, o acompanhamento se dá quando o profissional acompanha a situação acadêmica do estudante por um tempo, ou seja, faz atendimentos periódicos a este estudante buscando apoiá-lo em seu desenvolvimento acadêmico. Embora não exista um padrão nesses acompanhamentos, todos os acompanhamentos trabalham com três momentos: introdução, desenvolvimento e fechamento (DIAS, 2021). O primeiro momento, de introdução, é onde o profissional acolhe a demanda do estudante e pensa com ele os encaminhamentos (geralmente o primeiro atendimento); o segundo momento, de desenvolvimento, é onde o profissional, por meio de instrumentos de apoio variados (questionários, fichas, formulários, mapas, etc.) desenvolve ações de reflexão junto ao estudante buscando apoiá-lo em suas dificuldades (duram de um a quatro atendimentos); e o terceiro momento, de fechamento, é onde o profissional junto com o estudante reflete sobre as ações tomadas e discute se o acompanhamento será encerrado ou um novo ciclo será iniciado (dura um atendimento). Ao longo do acompanhamento, os profissionais do apoio pedagógico realizam orientações.

Orientação: ato ou efeito de orientar. A partir do significado principal do verbo, orientar significa determinar ou se estabelecer em relação ao oriente, ou seja, orientar significa olhar ou seguir em direção a uma região geográfica no globo, significa traçar um caminho em uma direção. Podemos compreender que orientar no apoio pedagógico é o ato de apoiar os estudantes a estabelecerem um roteiro em relação a sua aprendizagem. Nesse sentido, a fundamentação teórica do profissional, as necessidades e os objetivos dos estudantes, os documentos institucionais como regulamentos de graduação e projetos pedagógicos de curso são o embasamento da orientação. Assim, as orientações são parte do atendimento quando o profissional do apoio pedagógico percebe que necessita trabalhar junto com o estudante alguns temas que demandam reflexão. Nessas orientações, os profissionais auxiliam os estudantes a refletirem sobre a sua condição de estudante, incluindo reflexões sobre a gestão do tempo, o planejamento dos estudos, a escolha de técnicas de estudos, entre outras. Nas orientações, o profissional pode trabalhar com um roteiro ou outros instrumentos (fichas, questionários, planilhas etc.) que o ajudem a dimensionar qual o tipo de apoio o estudante necessita (DIAS, 2021).

Promover, prevenir e remediar no apoio pedagógico

O apoio pedagógico direto, individual e/ou coletivo, e indireto, via assessoria pedagógica, têm como proposta três ações: promover, prevenir e remediar (Dias, 2020). Polydoro (2021) ao discutir sobre as características dos serviços de apoio aos estudantes organiza-os em quatro papeis: remediativo, preventivo, desenvolvimentista e de investigação, propondo que a diversidade de ações desses serviços seja feita nos níveis promocional, preventivo e remediativo, tal qual estamos propondo para pensar o apoio pedagógico.

Ações nesses três níveis são encontradas na literatura, especialmente sobre formas de intervir na aprendizagem dos estudantes (DIAS, 2021). Então, quando falamos em propostas por meio de ações, aqui estamos nos referindo a intervenção, ato ou efeito de agir sobre algo ou alguém, ou seja, tomar parte, interceder por. A intervenção é um modo de interferir no desenvolvimento, ou seja, modificando potencialmente os resultados.

Santos *et al*. (2015), ao discutir sobre intervenções psicopedagógicas realizadas por profissionais psicólogas de um serviço de apoio junto a estudantes universitários, destacam que existem "[...] intervenções que são essencialmente centradas nos estudantes, as quais podem ser executadas em diferentes níveis, a saber, remediativo, preventivo e de promoção do desenvolvimento" (SANTOS *et al*, 2015, p.519). Exemplo semelhante pode ser visto em Câmara *et al*. (2016) que relatam que, buscando compreender o estudante de forma integral, considerando aspectos afetivos, relacionais, individuais, profissionais e culturais além dos cognitivos", o serviço analisado, um Núcleo de Apoio Psicopedagógico, "organiza suas ações em torno da promoção de saúde/aprendizagem do estudante da FCRS e da prevenção de problemas acadêmicos de origem psicológica e pedagógica" (CÂMARA *et al*., 2016, p.7).

Promover: dentre os significados do verbo promover, aqui usamos o sentido de colocar algo em evidência ou dar impulso a algo ou alguém, fomentar, originar ou gerar. Assim, quando pensamos em apoio pedagógico a partir da ideia de promover estamos pensando atividades de promoção como o ato ou efeito de se promover. São orientações e atividades em geral que buscam promover junto aos estudantes hábitos de estudos saudáveis (que conciliem a rotina de estudos com a prática de exercícios físicos, alimentação balanceada, higiene do sono, descanso, lazer, práticas religiosas e/ou espirituais e tempo com familiares e amigos), a reflexão sobre o processo de aprendizagem, o desenvolvimento de estratégias cognitivas e metacognitivas e, quando necessário, também a melhoria do desempenho acadêmico. Não se trata de ensinar apenas técnicas de como ler melhor um texto acadêmico, ou como se preparar para um seminário, por exemplo, e sim, a partir dessas técnicas, refletir sobre a própria rotina de estudos, incorporando essas técnicas enquanto habilidades a serem desenvolvidas. Então, quando falamos de promover hábitos de estudos nos referimos a um processo de educação reflexiva que objetiva apoiar o estudante na construção da sua autonomia.

Um exemplo de promoção pode ser visto no objetivo do setor de Orientação Educacional (OE) do Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) da Unicamp, que, segundo Pelissoni *et al*. (2020) "é assessorar o estudante no que diz respeito à sua vida acadêmica, promovendo atividades e reflexões que o auxiliem na busca por informações e soluções para questões relativas ao andamento do curso, suas escolhas e o planejamento de estudos e carreira" (PELISSONI, *et al*, 2020, p.287).

Outro exemplo dessa ideia de promoção pode ser visto em Nogueira *et al*. (2020) que, ao analisar os atendimentos individuais, entendem que nestas ações promove-se junto aos estudantes "a reflexão acerca da relação pedagógica do estudante com sua aprendizagem, buscando levantar informações sobre sua relação como saber e com o processo de aprendizagem". (NOGUEIRA, *et al*, 2020, p.121-122). Já para Freitas-Salgado (2013) a promoção de estratégias de aprendizagem junto aos estudantes, especialmente aos ingressantes "é relevante para seu desempenho, para sua integração acadêmica, além de ser uma forma de prevenir algumas maneiras de o aluno evadir – abandonar o curso ou trancar a matrícula, por exemplo" (FREITAS-SALGADO, 2013, p.24).

Prevenir: Dentre os significados do verbo prevenir utilizamos aqui a ideia de dispor de algo com antecipação, buscando evitar um dano. A ideia de alertar ou avisar com antecedência sobre algo perigoso ou desagradável nos ajuda a compreender como pensar o apoio pedagógico enquanto prevenção. Assim, quando pensamos em prevenção no apoio pedagógico estamos pensando em ações que se antecipam a problemas já conhecidos, como, por exemplo, as questões das dificuldades recorrentes entre estudantes ingressantes e de primeira geração. Geralmente as instituições têm dados sobre a evasão, em quais períodos e situações ela é mais frequente, assim como com as reprovações,

que podem ser mais comuns em determinadas disciplinas ou períodos do curso. Assim, pensar o apoio pedagógico de forma preventiva é se antecipar a essas questões, buscando minimizar ou evitar danos, seja para instituição, seja para os estudantes.

Freitas-Salgado (2013) ao analisar programas de intervenção de autorregulação da aprendizagem em estudantes universitários afirma que as intervenções

> (...) estão organizadas para atingir diferentes domínios da formação do estudante, sendo planejadas tanto em função do momento da formação do estudante (ingressante, concluinte ou estagiário) como para prevenir ou remediar alguma lacuna relevante quanto à formação do estudante, por exemplo, leitura e escrita, e/ou alguma especificidade do corpo discente a partir da tutoria e do atendimento aos estudantes com necessidades educacionais especiais (FREITAS-SALGADO, 2013, p.24).

Eisenberg, *et al*. (2020) ao falar sobre as ações de apoio pedagógico destaca o caráter preventivo da atuação do serviço, e afirma que essas ações contribuem "para um desenvolvimento acadêmico satisfatório e identificação de possíveis problemas que possam interferir na aprendizagem" (EISENBERG, *et al*, 2020, p.322).

Remediar: o verbo remediar, dentre os seus possíveis usos, será empregado no sentido de reparar uma situação, ou seja, fazer correções. Remediar também permite compreender a ideia de atenuar, ou seja, minimizar a situação ou danos. Isso significa que nem sempre remediar algo terá pleno êxito no sentido de reparar, muitas vezes sendo mais presente a ideia de atenuar ou minimizar. Assim, ao pensarmos o apoio pedagógico em situação de remediação estamos pensando em ações que possam reparar ou minimizar eventuais dificuldades de aprendizagem. Dentre as situações mais comuns encontradas como ação de apoio pedagógico estão, por exemplo, as orientações, oficinas e cursos abordando conteúdos do ensino médio (conhecido em algumas instituições como cursos de nivelamento) ou o apoio com a gestão do tempo e o planejamento dos estudos. Como por exemplo, no relato de Basso *et al*. (2013) sobre as "Oficinas de Organização e Métodos de Estudo" em que, segundo as autoras entre os estudantes que buscaram essa ação de apoio pedagógico, parte "objetivavam melhorar seu desempenho acadêmico, seus métodos de estudo e de organização do tempo, o que abre caminho também para iniciativas que pretendam potencializar o aprendizado dos alunos e não apenas remediar lacunas observadas" (BASSO, *et al*., 2013, p.286).

Geralmente essa proposta de ação remediadora ocorre com maior frequência na modalidade individual de apoio pedagógico, sendo os temas mais recorrentes nessa modalidade organizados em atividades na modalidade coletiva, estas, por sua vez, geralmente têm como proposta pensar ações de promoção e prevenção.

Em síntese, ao pensarmos o apoio pedagógico, as ações de promoção visam apoiar os estudantes no desenvolvimento de habilidades e competências de estudos ajudando-

os a lidar melhor com o cotidiano acadêmico, enquanto que as ações de prevenção buscam evitar os problemas já conhecidos pela instituição ou alertar os estudantes para os problemas mais frequentes. Já as ações de remediação buscam reparar ou atenuar um problema quando ele já aconteceu. Uma mesma ação de apoio pedagógico pode atender ao mesmo tempo as três propostas a depender da necessidade do estudante, especialmente nas ações coletivas que recebem estudantes com diferentes necessidades. Entretanto, os profissionais que planejam as ações devem ter clareza do seu objetivo. Mesmo que seja preferencial se pensar em ações de apoio pedagógico com objetivo de promover e prevenir ante a remediar, não existe uma hierarquia de mérito entre essas propostas, sendo todas importantes na missão de apoiar os estudantes.

Para alguns profissionais, é mais comum que os estudantes busquem por apoio pedagógico quando precisam remediar uma situação e é importante que exista um espaço para isso com diferentes opções de como lidar com esse problema (DIAS, 2021). Assim, a instituição sabendo dessa procura por remediar, conhecendo o perfil dos seus estudantes e os problemas mais recorrentes deve também oferecer ações de promoção e prevenção, o que pode acontecer em justaposição ou infusão curricular.

O apoio pedagógico como justaposição e infusão curricular

O apoio pedagógico nas instituições de ensino superior, especialmente nas universidades federais têm se dado, principalmente, por meio da justaposição, com ações organizadas e desenvolvidas pelos serviços de apoio aos estudantes que se justapõem ao currículo acadêmico (TOTI *et al.*, 2018; TOTI e DIAS, 2020).

Rosário e Polydoro (2015) ao abordarem a autorregulação da aprendizagem e as possibilidades de intervenção junto aos estudantes definem as atividades de justaposição curricular como aquelas que acontecem em paralelo ao currículo acadêmico, em espaços e contextos criados especialmente para tal. Já a infusão curricular, segundo os autores, é o formato de intervenção pensando dentro dos currículos acadêmicos, de forma integrada aos conteúdos, disciplinas ou unidades curriculares. Os dois formatos citados, justaposição e infusão curricular podem ser oferecidos pelos serviços de apoio aos estudantes em parceria com cursos e docentes.

Pelissoni *et al.* (2020) ao abordarem as ações de apoio pedagógico por meio da autorregulação da aprendizagem advertem que, mesmo sendo interessante o trabalho em justaposição, incluindo resultados positivos e a pretensão de continuar oferecendo ações nesse formato, é interessante que também sejam oferecidas ações de infusão curricular e destacam o papel do contexto ambiental no processo de autonomia do estudante em sua vida acadêmica. Assim, as autoras sugerem que programas de infusão curricular sejam incorporados ao processo de "ensino e aprendizagem de conteúdos específicos, ou seja, desenvolvido no formato de infusão curricular, no qual os docentes possam ensinar e

demonstrar os processos de autorregulação da aprendizagem a partir do próprio conteúdo das disciplinas de graduação". (PELISSONI, *et al*, 2020, p.308).

Freitas-Salgado (2013) faz uma análise semelhante, especialmente junto aos estudantes ingressantes. Para ela, para estudantes de primeiro ano, os formatos de justaposição, ou seja, de atividades não obrigatórias, exige que o estudante faça essa escolha dentre várias outras, e, pelo fato de terem pouco repertório para se integrar, não consideram essas intervenções como prioritárias, tendo que ser oferecida novamente em outros momentos do curso. Assim, ela defende que se a intervenção for oferecida no modelo de seminário ou disciplina de primeiro ano ou como infusão em alguma outra disciplina os estudantes ingressantes terão "a oportunidade de conhecer novas estratégias, adequá-las às suas necessidades e à tarefa, além de associá-las como sendo importantes e úteis para a sua formação e integração" (FREITAS-SALGADO, 2013, p.138).

Uma estrutura para se pensar o apoio pedagógico: política, plano, programa e ação

Aqui, proponho uma estrutura para pensarmos o apoio pedagógico inspirada nos conceitos elaborados por Cunha (2018) em sua revisão sobre a avaliação de políticas públicas e programas governamentais[1].

Política: Conforme Cunha (2018, p.32) a política é o "estágio onde as propostas de ação pública ganham forma e estatuto, recebendo tratamentos formais mínimos, ao serem definidos metas, objetivos e recursos". Ainda segundo a autora, as "políticas transformam-se em programas quando é explicitada a estratégia de implementação" (CUNHA, 2018, p.32). Nesse sentido, geralmente as Instituições de Ensino Superior (IES), possuem uma política de assistência estudantil, e essa política mais abrangente pode dispor de políticas e programas de apoio pedagógico. As políticas de apoio pedagógico podem ter, por exemplo, as suas diretrizes gerais que, em uma instituição, pode ser constituído como um serviço específico, ou como parte de um serviço que também atua em outras áreas. Nas políticas de apoio pedagógico é interessante que se defina: os valores, os objetivos, a estrutura, as normas e as diretrizes incluindo o público-alvo, os recursos pessoais, materiais e financeiros, os critérios para acesso e os agentes [profissionais] de implementação da política. Como exemplo de políticas em apoio pedagógico, podemos citar os documentos orientadores dos serviços e da atuação dos profissionais, que devem se basear nas políticas institucionais as quais o apoio pedagógico está vinculado, por exemplo, a assistência estudantil e podem ter como referência as pesquisas institucionais sobre o perfil dos estudantes, sobre retenção, trancamentos, evasão, coeficiente de rendimento, etc.

Plano: Para Cunha (2018, p.32), entre a política e o programa existe o plano, que

---

1 O trabalho de Cunha (2018) não versa sobre apoio pedagógico ou ensino superior, mas sim sobre políticas públicas de modo geral, aqui tomadas como inspiração para se pensar uma estrutura para o apoio pedagógico.

segundo ela “é o conjunto de programas que buscam objetivos comuns. O plano ordena os objetivos gerais e os desagrega em objetivos específicos, que serão os objetivos gerais dos programas”. Ela complementa afirmando que o plano organiza as ações em sequência temporal, seguindo princípios de racionalidade técnica e prioridades em termos de atendimento. No plano devem constar as ações concretas (programas e ações), o período do plano e os objetivos específicos.

Os planos em apoio pedagógico consistem no processo de planejamento dos programas e ações, podendo ser, um planejamento anual ou semestral usando como referência a avaliação dos períodos anteriores, por exemplo: atividades de planejamento dos estudos e gestão do tempo para estudantes ingressantes, programas de mentoria para ingressantes, programas de tutorias com conteúdos curriculares específicos para estudantes com reprovações, oficinas e cursos de leitura e escrita acadêmica para todos os estudantes. É no plano, por exemplo, que podem ser traçadas estratégias de justaposição e/ou infusão curricular, a especificação de públicos para cada tipo de atividade, assim como o objetivo de cada uma delas.

Programa: De acordo com Cunha (2018, p.32) um programa “é um conjunto de atividades organizadas para serem realizadas dentro de cronograma e orçamento específicos disponíveis para a implementação de políticas”. Os programas em apoio pedagógico, por sua vez, podem ser realizados diretamente junto aos estudantes, mas também podem acontecer de forma indireta, quando os profissionais dos serviços articulam diferentes ações com apoio de outros serviços, docentes ou mesmo estudantes. Os programas no apoio pedagógico são atividades organizadas de forma longitudinal, envolvem tempo de envolvimento dos estudantes com o tema e *feedback* por parte dos profissionais, podem ser, por exemplo, os cursos, as tutorias, as mentorias, projetos de extensão, entre outros.

Ação: a ação em apoio pedagógico é um instrumento que visa alcançar os objetivos dos programas, por sua vez referenciados nos planos e orientados pelas políticas. As ações diretas se dão nas modalidades individual e coletiva e ações indiretas na forma de assessoria pedagógica.

Quando pensamos em apoio pedagógico, geralmente o que vem a mente são as ações, e elas talvez simbolizem o que de fato é o apoio pedagógico: o trabalho junto aos estudantes de forma direta ou indireta, na modalidade individual e/ou coletiva que visa apoiar a aprendizagem destes. Entretanto, é importante que estas ações estejam alicerçadas institucionalmente para dar respaldo aos profissionais e aos serviços.

Os exemplos citados não buscam reduzir todas as possibilidades de políticas, planos, programas e ações em apoio pedagógico, mas sim contribuir para o entendimento do apoio pedagógico de uma forma mais ampla.

Dos desafios do apoio pedagógico e da assistência estudantil

Para Toti e Polydoro (2020) os serviços de apoio têm como desafios a necessidade de oportunidades para a qualificação contínua dos profissionais, a criação de redes de diálogos, "a criação de protocolos de avaliação que demonstrem a eficácia das ações desenvolvidas para a aprendizagem e permanência dos alunos" (TOTI e POLYDORO, 2020, p.98). Já especificamente sobre o apoio pedagógico, Toti (2020) aponta cinco desafios enquanto campo de atuação profissional: i) a fundamentação teórica; ii) a área de conhecimento; iii) a identidade profissional; iv) a legitimação institucional; e v) a avaliação das ações.

Além dos cinco desafios propostos por Toti (2020), a partir de outra pesquisa (DIAS, 2021) sugiro sete desafios para os serviços de apoio aos estudantes da assistência estudantil, especialmente os que realizam apoio pedagógico: i) concepção institucional de assistência estudantil; ii) identidade profissional na assistência estudantil e no apoio pedagógico; iii) legitimidade da assistência estudantil e do apoio pedagógico; iv) planejamento das ações por meio do uso de informações institucionais; v) gerenciamento de informações sobre a vida acadêmica dos estudantes; vi) gestão do conhecimento produzido na assistência estudantil e no apoio pedagógico; vii) a resistência por uma educação de qualidade e inclusiva.

O <u>primeiro desafio</u> - concepção institucional de assistência estudantil - é o debate interno nas instituições sobre se assistência estudantil é assistência social (DIAS, 2021). Debate que pode desencadear a discussão entre permanência e assistência estudantil e contribuir com a escolha por um determinado tipo de política e suporte ao estudante e não outra. Heringer (2014) e Honorato *et al.* (2014) retratam bem a confusão que se dá entre os termos permanência e assistência estudantil, muitas vezes tida como sinônimos nas instituições e, outras vezes, não. Para Heringer (2014) a diferença básica é que as políticas de permanência devem ser pensadas para todo e qualquer estudante, sem distinção, enquanto as políticas de assistência seriam destinadas a grupos de estudantes que apresentam algum tipo de vulnerabilidade, incluídas segundo ela as vulnerabilidades de ordem financeira. Nesse entendimento, estamos falando de diferentes vulnerabilidades (financeiras, emocionais, de saúde, de aprendizagem, entre outras). Evidentemente que um estudante pode apresentar mais de uma vulnerabilidade necessitando de mais suporte da instituição, o que não significa apenas necessitar do suporte financeiro ou material como apontam Heringer (2014) e Honorato *et al.* (2014).

Para Mattos e Fernandes (2019) a ideia de permanência universitária inclui ações relacionadas à assistência estudantil, mas se limitam a essas. Elas defendem que "dessa forma, a permanência não está relacionada apenas à assistência de ordem financeira, mas também ao suporte pedagógico, para que o estudante consiga se desenvolver academicamente" (MATTOS e FERNANDES, 2019, p.160). Apoiadas nos conceitos

de Bourdieu, as autoras também entendem que no ensino superior, os estudantes que “herdam socialmente o capital científico (reconhecimento da autoridade científica) e o *habitus* de estudo agem no campo científico com práticas ‘naturalizadas’, se adaptando mais facilmente a essas relações e regras de funcionamento” (MATTOS e FERNANDES, 2019, p.162).

Ferreira (2017) apresenta ideia semelhante de que a concessão de auxílio pecuniário “precisa estar associada a outras ações de caráter político, pedagógico e cultural, que venham a ampliar a concepção restrita vigente de assistência estudantil” (FERREIRA, 2017, 295). Em seu entendimento, o sucesso das políticas de expansão de vagas, incluindo principalmente os estudantes oriundos de famílias socialmente vulneráveis, depende de pensar as políticas de permanência num sentido amplo. Ele também observa que uma análise dos dados sobre evasão pode demonstrar que este fenômeno “não ocorre apenas entre os estudantes em condição de vulnerabilidade social, ainda que sobre estes os impactos sejam mais significativos” (FERREIRA, 2017, 295).

Seguindo essa linha de raciocínio, Honorato *et al*. (2014) defendem que as políticas de assistência estariam dentro das políticas de permanência estudantil, “mas teriam um foco mais específico nas ações necessárias para viabilizar a frequência às aulas e demais atividades acadêmicas” (HONORATO *et al*, 2014, p.2). Elas citam como exemplo de políticas de permanência as políticas que apoiam a inserção plena dos estudantes na universidade, como apoio à participação de eventos ou programas de iniciação científica ou à docência.

Pensando nesses exemplos, podemos imaginar que dentro de programas de permanência, voltada para todo e qualquer estudante as instituições criem mecanismos e políticas de assistência para grupos específicos, como, por exemplo, o que já acontece com parte das bolsas de iniciação científica oferecidas pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) intituladas ações afirmativas. A ideia poderia ser a mesma para outras políticas de permanência, ao serem pensadas no geral e incluindo mecanismos de acesso para estudantes que apresentem desvantagens na linha de partida.

Pensando nas reflexões de Heringer (2014), podemos supor que o maior problema é quando reduzimos a ideia de assistência estudantil a um suporte material ou financeiro, e esquecemos que as necessidades dos estudantes vão para além dessas. A ideia de assistência, ato ou efeito de assistir, é dar suporte aquele que necessita, ou seja, amparar ou proteger. Assim, assistência é um meio, um apoio, nesse sentido, não é uma finalidade em si. E quando se fala em amparar ou proteger não se refere apenas a aspectos materiais. Dessa forma, como o próprio Decreto que regulamenta a assistência estudantil define dez eixos de atuação, incluindo o apoio pedagógico, a assistência estudantil seria um conjunto de ações integrando ensino, pesquisa e extensão, planejados para apoiar os estudantes

em suas dificuldades, materiais ou não, tendo como objetivo viabilizar a permanência deles.

O segundo desafio - identidade profissional na assistência estudantil e no apoio pedagógico - é sobre a construção de uma identidade profissional dentro da assistência estudantil, o que inclui pensar no trabalho de forma multiprofissional e, em algumas situações, interdisciplinar. Esse desafio encontra-se alinhado ao primeiro que diz respeito à concepção de assistência estudantil, uma vez que diferentes interpretações do que é a assistência estudantil podem indicar diferentes formatos de equipes. Como exemplo dessa concepção, o apoio pedagógico dentro do campo da assistência estudantil pode ser oferecido somente a estudantes que recebem auxílio financeiro e/ou material da assistência estudantil ou voltado aos ingressantes de forma geral, sendo construído em parceria, ou não, com profissionais de outras áreas da assistência estudantil.

O trabalho multiprofissional ainda não é uma realidade em todos os serviços de apoio aos estudantes, no entanto, naqueles que não o realizam há uma intenção em fazê-lo (DIAS, 2021). Nesse sentido, a identidade profissional passa não apenas pelo cargo ao qual o profissional está vinculado, mas também pelas suas experiências enquanto parte de uma equipe, que pode ser multiprofissional e da concepção de assistência estudantil da instituição a qual está vinculado (DIAS, 2021).

A formação e a qualificação dos profissionais para atuarem na assistência estudantil e em serviços de apoio aos estudantes é uma forma de contribuir com essa identidade profissional. Como proposta de formação, identifiquei 10 diferentes possibilidades de formação para profissionais da assistência estudantil e do apoio pedagógico: a) Programas de Pós-Graduação; b) Cursos de capacitação; c) Reuniões de trabalho, leitura de relatórios anuais, etc.; d) Discussão de casos; e) Informalidade; f) Formação dos gestores por meio das equipes e serviço; g) Visitas técnicas; h) Seminários, grupos de estudos, pesquisa ou projetos de extensão; i) Redes de serviços e/ou profissionais; j) encontros do Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis - FONAPRACE – (DIAS, 2021),

O terceiro desafio - legitimidade da assistência estudantil e do apoio pedagógico - é a legitimidade dos serviços de apoio aos estudantes, incluindo o apoio pedagógico. Na visão de alguns profissionais, hoje os serviços de apoio aos estudantes e em especial do apoio pedagógico, ainda não estão completamente legitimados, seja porque são novos, seja porque as questões materiais e financeiras ainda são mais evidentes (DIAS, 2021). Isso porque, para alguns profissionais, o apoio material ainda é mais palpável e fácil de ser visualizado, o que faz com que os próprios estudantes assim como as auditorias externas valorizem mais esses aspectos (DIAS, 2021). A avaliação das ações e o impacto destas na vida acadêmica dos estudantes pode ser uma das estratégias dos serviços de apoio para a legitimação dos mesmos dentro da instituição, entretanto, ainda este ainda parece ser um tema em início de discussão nos serviços de apoio aos estudantes (DIAS, 2021).

O quarto desafio - planejamento das ações por meio do uso de informações institucionais - é o uso de informações institucionais para o planejamento de ações. Se no apoio pedagógico é comum os profissionais utilizarem os dados dos acolhimentos, atendimentos, acompanhamento e orientações individuais para subsidiar ações coletivas, o uso de informações de outros setores ou Pró-Reitorias foi lembrado pelos profissionais mais como um desejo do que uma realidade (DIAS, 2021). Isso, podendo se dar por dificuldades operacionais de falta de um sistema informatizado que reúna esses dados, ou por dificuldades institucionais de não compartilhamento de informações.

O quinto desafio - gerenciamento de informações sobre a vida acadêmica dos estudantes - aqui estamos falando de sistemas informatizados que permitam aos profissionais cruzar dados e informações dos estudantes de modo prático e ágil. Os serviços de apoio aos estudantes geralmente gerenciam essas informações em planilhas eletrônicas ou em arquivos físicos, o que sem dúvidas é importante, mas que poderia ser otimizado por meio de um *software* (DIAS, 2021).

O sexto desafio - gestão do conhecimento produzido na assistência estudantil e no apoio pedagógico - diz respeito à gestão do conhecimento produzido pela e sobre assistência estudantil e apoio pedagógico. A produção de conhecimento operacional, técnico e teórico sobre a assistência estudantil é algo recorrente, mas a gestão desse conhecimento, de forma que o mesmo seja institucional e não pessoal, sendo capaz de gerar novos conhecimentos para apoio aos estudantes e formação dos próprios profissionais ainda é algo espontâneo (DIAS, 2021). Ainda não há uma orientação institucional de como organizar esses conhecimentos operacionais, conforme sugere Cislagui (2008). Os documentos institucionais, como as políticas e editais, ajudam a compreender parte dos conhecimentos gerados, mas não dão conta de todo o processo por não terem essa finalidade.

Contudo, os desafios aqui postos não ignoram a situação que se encontram as universidades federais, a educação e a ciência brasileira em tempos de negacionismo. Avançar em relação a essas discussões é também uma forma de resistir aos retrocessos tentados por parte do governo federal, por isso, o sétimo desafio é resistir!

Mesmo não tendo sido objeto da minha pesquisa (DIAS, 2021) as preocupações dos profissionais entrevistados em relação aos cortes orçamentários, as pautas conservadoras e o incentivo ao discurso de ódio estiveram presentes em todo o período da pesquisa de campo. Nesse sentido, o sétimo desafio é resistir, ser resiliente entre tantas perdas, inclusive de vidas, e buscar garantir que a universidade dê conta de sua missão, como entendem Guerreiro-Casanova e Polydoro (2010, p.94): “promover o desenvolvimento multidimensional, conduzindo os estudantes à autonomia, estimulando-os a serem capazes de adaptar-se às constantes mudanças da vida profissional e pessoal, possibilitando a igualdade social”.

Assim, podemos considerar que resistir na assistência estudantil significa mais que um campo de atuação profissional ou um objeto de pesquisa, faz dela, hoje, uma trincheira na luta por uma educação de qualidade e socialmente transformadora, não apenas enquanto inclusão social e mobilidade socioeconômica, mas também como possibilidade de construir autonomia e melhorar a qualidade de vida dos estudantes, suas famílias e da sociedade. Resistiremos!!!

REFERÊNCIAS

CÂMARA, Cândida Maria Farias; GUERREIRO, Marlene Gomes; VASCONCELOS, Stânia Nágila Mendes; CAVALCANTE, Ruth. **Apoio ao estudante de ensino superior: uma perspectiva biocêntrica e transdisciplinar.** In: Anais “Saberes para uma cidadania planetária”. Fortaleza, 2016. Disponível em: http://uece.br/eventos/spcp/anais/trabalhos_completos/247-1402-30032016-142111.pdf Acessado em: 07/05/2020.

CARRASCO, Ligia Bueno Zangali; XAVIER, Amanda Rezende Costa; AZEVEDO, Maria Antonia Ramos de. Assessoria pedagógica ao docente universitário: uma carreira em construção. **Rev. bras. orientac. prof**, Florianópolis, v.19, n.2, p. 209-219, dez./2018. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902018000200009&lng=pt&nrm=iso Acessado em: 11/06/2021.

CISLAGHI, Renato. **Um modelo de sistema de gestão do conhecimento em um framework para a promoção da permanência discente no ensino de graduação**. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2008.

CUNHA, Carla Giane Soares da. Avaliação de políticas públicas e programas governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento** – Edição n.12, p.27-57, dez./2018. Disponível em: https://revistas.dee.spgg.rs.gov.br/index.php/estudos-planejamento/article/view/4298/4056 Acessado em: 15/06/2020.

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos Dias. **O apoio pedagógico no campo da assistência estudantil no contexto da expansão do ensino superior no Brasil**. Tese (doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas (SP), 2021, 232p. Disponível em: http://www.repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/1166990 Acessado em: 14/12/2021.

DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos. Apoio Pedagógico e Orientação educacional no contexto do ensino remoto nas universidades públicas. In: Webinário do Departamento de Apoio e Acompanhamento (DAA) da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PRACE) da Universidade Federal de Alfenas (Unifal-MG). Evento realizado em: Data: 24/06/2020. Disponível em: https://youtu.be/E3LA9DFNlyI Acessado em: 16/03/2022.

FERREIRA Sandro Augusto Silva. Estratégias de diálogo com o estranhamento no começo da vida universitária: políticas de acolhimento e permanência na universidade federal do sul da Bahia. **Rev. Inter. Educ. Sup.** Campinas, SP v.3, n.2, p.291-307, mai./ago. 2017.

FREITAS-SALGADO, Fernanda Andrade de. **Autorregulação da aprendizagem: intervenção com alunos ingressantes do ensino superior**. Tese de doutorado. Programa de Pós-Graduação em Educação da Unicamp. Campinas, 2013.

HERINGER, Rosana. Um balanço de 10 anos de políticas de ação afirmativa no Brasil. **Tomo v.**1, n.24, p.17-35, 2014. Disponível em: https://seer.ufs.br/index.php/tomo/article/view/3184. Acessado em: 04/04/2020.

HONORATO, Gabriela; VARGAS, Hustana; HERINGER, Rosana. Assistência estudantil e permanência na universidade pública: refletindo sobre os casos da UFRJ e da UFF. In: **38º Encontro Anual da ANPOCS** - ST 25: Novas configurações do ensino superior na sociedade contemporânea. Caxambu (MG), 2014, p.1-24.

GUERREIRO-CASANOVA, Daniela e POLYDORO, Soely. Integração ao ensino superior: relações ao longo do primeiro ano de graduação. **Psicologia: Ensino & Formação**, v.1, n.2, p.85-96, 2010.

NOGUEIRA, Ari Fernandes Santos; MAGNAVITA, Mariam Jalal; SANTOS, Silvano Messias dos. **Serviço de apoio pedagógico como política institucional para a permanência e o sucesso de estudantes de graduação (Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB)**. In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.105-128.

PELISSONI, Adriane Martins Soares; DANTAS, Marilda Aparecida; MARTINS, Maria José; WARGAS, Bruna Mara da Silva; ALTMANN, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. **Serviço de apoio ao estudante: contribuições para a permanência acadêmica e aprendizagem (Universidade Estadual de Campinas – Unicamp**). In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.283-318.

POLYDORO, Soely Aparecida Jorge. Bases conceituais para se pensar os serviços de apoio aos estudantes. **In: I Seminário internacional de serviços de apoio aos estudantes: pesquisas acadêmicas e institucionais.** São Paulo (SP): Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES). 23 de nov. 2021. Disponível em: https://youtu.be/09T9l0qF2AM Acessado em: 14/12/2021.

SANTOS, Anelise Schaurich dos; SOUTO, Danielle da Costa; SILVEIRA, Katia Simone da Silva; PERRONE, Claudia Maria; DIAS, Ana Cristina Garcia. Atuação do Psicólogo Escolar e Educacional no ensino superior: reflexões sobre práticas. **Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional,** v.19, n.3, p.515-524, *Set./Dez. 2015*: 515-524.

TOTI, Michelle C. Silva; OLIVEIRA, Edna de; RIBEIRO, Joyce de Oliveira; CARETTI, Luciana da Silva; XARÃO, Francisco**. Apoio pedagógico aos discentes no ensino superior: relato de uma experiência interinstitucional no sul de MG**. In: OLIVEIRA, Leida Calegário; AMORIM, Cassiano Caon (Orgs.). Gestão do ensino de graduação: acesso, permanência e êxito – Práticas estratégicas no acompanhamento da formação discente. João Pessoa: Editora UFPB, 2018. Disponível em: http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/download/122/45/470-1?inline=1 Acessado em: 28/11/2020.

TOTI, Michelle Cristine da Silva; DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos. **Conquistas, possibilidades e desafios para os serviços e seus profissionais.** In: DIAS, Carlos Eduardo Sampaio Burgos; TOTI, Michelle Cristine da Silva; SAMPAIO, Helena; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge (Orgs.). Os serviços de apoio pedagógico aos discentes no ensino superior brasileiro. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p.473-498.

TOTI, Michelle Cristine da Silva. **Universidade e Realidade – Apoio pedagógico no Ensino Superior em tempos de pandemia**. Webinário: Tribuna Universitária realizado em 29 de julho de 2020. Disponível em: https://www.facebook.com/watch/?v=725289438323618

XAVIER, Amanda Rezende Costa; AZEVEDO, Maria Antonia Ramos de. Assessoria pedagógica universitária no contexto da universidade nova: mapeamento e reflexões. **Educação em Revista [online],** v.36, p.1-23, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0102-4698232232 Acessado em: 11/06/2021.

SOBRE OS AUTORES

CARLOS EDUARDO SAMPAIO BURGOS DIAS- Atualmente é pedagogo na Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) atuando no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) do campus Osasco colaborando com a Coordenadoria de Apoio Educacional, Acessibilidade e Inclusão da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). Doutor e Mestre em Educação pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Unicamp, atualmente coordena o Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES). Tem experiência como professor da educação básica e foi Coordenador de Programas Educacionais da Secretaria Municipal de Guarulhos, colaborando com a formação de professores do ensino fundamental e dos educadores populares do MOVA (Movimento de Alfabetização) Guarulhos. Como temas, tem interesse: ensino superior, permanência estudantil, assistência estudantil, apoio pedagógico, serviços de assuntos estudantis, interdisciplinaridade e educação formal e não formal.

MICHELLE CRISTINE DA SILVA TOTI- Atualmente é pedagoga da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis na UNIFAL-MG. Doutora em Educação pela UNICAMP, na linha de Psicologia Educacional. Seus interesses de pesquisa incluem o apoio pedagógico aos discentes do Ensino Superior, permanência estudantil e a atuação em serviços de apoio ao estudante do ensino superior e autorregulação da aprendizagem. É uma das idealizadoras do Laboratório de Pesquisas sobre Serviços de Apoio aos Estudantes no Ensino Superior (LAPES).

SOELY A. J. POLYDORO- Atualmente é professora da Universidade Estadual de Campinas, departamento de Psicologia Educacional, e líder do Grupo de Pesquisa Psicologia e Educação Superior - Faculdade de Educação, Unicamp. Possui graduação em Psicologia e mestrado em Psicologia Escolar pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Possui doutorado em Educação pela Universidade Estadual de Campinas. Foi coordenadora geral do Espaço de Apoio ao Ensino e a Aprendizagem [ea]²/ Pró-Reitoria de Graduação e possui parceria com o Serviço de Apoio ao Estudante da Universidade Estadual de Campinas. Linha de investigação orientada para a formação do estudante do ensino superior, especialmente quanto aos processos de integração acadêmica, autoeficácia, autorregulação da aprendizagem e dimensões educativas associadas.

www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br
@atenaeditora
www.facebook.com/atenaeditora.com.br

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br
@atenaeditora
www.facebook.com/atenaeditora.com.br

APOIO PEDAGÓGICO E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL